

## KOMUNIKASI KEBIJAKAN PENDAFTARAN PENDUDUK TIDAK PERMANEN MELALUI *E-PUNTEN*

Engkus

UIN Sunan Gunung Djati Bandung  
Jl A.H. Nasution No. 105 Bandung, Jawa Barat, Indonesia, 40169  
No. Hp: 082216266677  
E-mail: engkus@uinsgd.ac.id

Naskah diterima tanggal 26 Januari 2021, direvisi tanggal 30 Agustus 2021, disetujui tanggal 31 Agustus 2021.

### *COMMUNICATION OF THE NONPERMANENT REGISTRATION POLICY THROUGH E-PUNTEN*

**Abstract.** *This study aimed to determine and describe the communication of Non-Permanent Population Registration policies through E-Punten at the Population and Civil Registration Office of Bandung City. The main problem of this research is that communication among institutions is not yet optimal, which results in a weak understanding of the immigrant community; hence their response is subsided about the importance of having a Temporary Residence Certificate. The research method used was a qualitative descriptive with data collection techniques: observation, interview, and documentation study. The study results revealed that E-Punten policy communication had not achieved maximum results since communication between institutions was not optimal in implementing E-Punten policies at the executive level. However, this research novelty is that policy communication encourages implementation with a humanist approach and requires innovations on socialization in various spaces, including public service advertisements and media platforms.*

**Keywords:** *policy communication, E-Punten, non-permanent residents.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi kebijakan Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen melalui *E-Punten* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Masalah utama penelitian ini adalah belum optimalnya komunikasi antarlembaga yang berdampak terhadap lemahnya pemahaman masyarakat pendatang sehingga respon mereka menjadi kurang mengenai pentingnya memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkap bahwa komunikasi kebijakan *E-Punten* belum mencapai hasil yang maksimal, karena komunikasi antarlembaga belum optimal dalam mengimplementasikan kebijakan *E-Punten* di tingkat pelaksana. Kebaruan penelitian ini adalah komunikasi kebijakan mendorong pelaksanaannya dilakukan dengan pendekatan humanis dan membutuhkan inovasi sosialisasi di berbagai ruang termasuk melalui iklan layanan masyarakat serta platform media.

**Kata kunci:** komunikasi kebijakan, *E-Punten*, penduduk tidak permanen.

### PENDAHULUAN

Dinamika kependudukan di Kota Bandung cukup kompleks, seiring dengan kemajuan Kota Bandung itu sendiri. Fenomena yang terjadi dalam migrasi internal dari suatu desa ke Kota Bandung

paling banyak dilakukan oleh usia produktif (usia 25 tahun-29 tahun), sedangkan kelompok usia lainnya dari kota ke desa tersebar (Setiawan, 2010). Hasil penelitian tersebut mengungkap bahwa daya tarik migrasi ke Kota Bandung masih besar, dengan demikian Pemerintah Kota Bandung

sebaiknya mempersiapkan kebijakan dalam menanggulangi masalah penduduk tersebut secara terkoordinasi hingga ke level kelurahan.

Dalam satu dekade terakhir, Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), telah mempersiapkan langkah antisipatif dalam kebijakannya yakni dengan dikeluarkan Perda Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam teknis operasionalnya didesain program aplikasi *E-Punten*, yang selanjutnya bahwa setiap pendatang penduduk tidak tetap, wajib memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara, yang diatur dalam Pasal 12A Ayat (1) (Wali Kota Bandung, 2015). Dengan demikian sebenarnya mengisi *E-Punten* ini wajib bagi masyarakat pendatang yang akan tinggal sementara di Kota Bandung.

Hasil obervasi awal berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung mengatakan bahwa sejak tahun 2017 sampai dengan akhir 2019 sudah ada 6.987 pengunduh aplikasi *E-Punten* yang ingin memiliki SKTS.

Mengacu pada Tabel 1, sejak dimulainya program *E-Punten* mulai bulan September 2017 telah terdaftar yang memperoleh SKTS sebanyak 268 orang. Jumlah tersebut masih relatif sedikit karena program baru dilaksanakan.

Pada tahun 2018, penduduk nonpermanen sudah semakin banyak seperti terlihat pada Tabel 2, bahwa penduduk nonpermanen sudah tercatat sejumlah 3.537 orang, sudah semakin bertambah dibanding tahun 2017 ada kenaikan yang cukup tinggi (sekitar 93%).

**Tabel 1**  
**Rekapitulasi Pencetakan SKTS Tahun 2017**

Bulan	Total
September	24
Oktober	164
November	56
Desember	44
<b>Total</b>	<b>268</b>

Sumber: Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kota Bandung

**Tabel 2**  
**Rekapitulasi Pencetakan SKTS Tahun 2018**

Bulan	Total
Jan	28
Feb	19
Mar	39
Apr	122
Mei	104
Juni	73
Juli	233
Agust	170
Sept	161
Okto	221
Nov	168
Des	179
<b>Total</b>	<b>3.537</b>

Sumber: Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kota Bandung

Rekapitulasi pencetakan SKTS untuk tahun 2019 sejumlah 3.182 orang, seperti yang terlihat pada Tabel 3. Merujuk pada Tabel 3 hasil pencetakan dari tahun 2017-2019 yaitu adanya respon masyarakat pendatang: sebanyak 268 orang (2017), sebanyak 3.537 orang (2018), dan sebanyak

3.182 orang (2019). Jadi jumlah pendatang yang memiliki SKTS masih sedikit (sebanyak 6.987 orang atau 9,14%) jika dibandingkan dengan jumlah pendatang hingga saat ini yaitu sejumlah 76.361 orang. Data lengkap pendatang terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 3**  
**Rekapitulasi Pencetakan SKTS Tahun 2019**

Bulan	Total
Januari	182
Februari	152
Maret	118
April	187
Mei	217
Juni	170
Juli	571
Agustus	473
September	304
Oktober	341
November	467
Desember	-
<b>Total</b>	<b>3182</b>

Sumber: Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kota Bandung

**Tabel 4**  
**Pendatang di Kota Bandung Tiap Kecamatan Per- Juni 2019**

No.	Kecamatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Sukasari	4223	5733	9956
2.	Coblong	10	20	30
3.	Babakan Ciparay	-	-	-
4.	Bojongloa Kaler	2787	1122	3909
5.	Andir	4132	3466	7598
6.	Cicendo	4703	4065	8768
7.	Sukajadi	-	-	-
8.	Cidadap	-	-	-
9.	Bandung wetan	-	-	-
10.	Astana Anyar	1263	1111	2374
11.	Regol	1488	1058	2546
12.	Batununggal	838	476	1314
13.	Lengkong	3456	3245	6701
14.	Cibeunying Kidul	1999	2086	4085
15.	Bandung Kulon	95	93	188
16.	Kiaracondong	-	-	-
17.	Bojongloa Kidul	678	98	776
18.	Cibeunying Kaler	1880	1509	3389
19.	Sumur Bandung	1380	1001	2381
20.	Antapani	354	1202	1556
21.	Bandung Kidul	-	-	-
22.	Buahbatu	2539	1994	4533
23.	Rancasari	1880	1680	3560
24.	Arcamanik	1233	1110	2343
25.	Cibiru	-	-	-
26.	Ujungberung	1821	1632	3453
27.	Gedebage	1298	1173	2471
28.	Panyileukan	1748	1331	3079
29.	Cinambo	-	-	-
30.	Mandalajati	679	672	1351
	<b>Jumlah</b>	<b>40.484</b>	<b>35.877</b>	<b>76.361</b>

Sumber: Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Disdukcapil Kota Bandung

Berdasarkan Tabel 4 dan hasil observasi, jumlah pengunduh aplikasi *E-Punten* di Kota Bandung ini masih rendah yaitu sebanyak 6.987 orang atau 9,14%. Hal ini menjadi perhatian Pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat pendatang yang akan tinggal sementara.

Permasalahan identitas para pendatang selalu terjadi di kota besar seperti Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian, para pendatang yang berada di Kota Bandung selalu banyak setiap tahunnya, namun masih banyak para pendatang yang belum mengetahui mengenai pentingnya SKTS. Alasan mereka tidak memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara adalah kurang pemahaman tentang SKTS tersebut dan malas untuk mengurusnya.

Setelah adanya program aplikasi *E-Punten* seharusnya mempermudah dan dapat memotivasi warga pendatang untuk membuat SKTS, namun kenyataannya tidak demikian, banyak yang belum memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara, bahkan banyak yang belum mengetahuinya.

Implementasi komunikasi kebijakan *E-Punten*, melibatkan Dinas/Instansi terkait, baik di tingkat lapangan/kecamatan dan kelurahan, (Engkus, 2020) maka kebijakan tersebut harus terkoordinasikan secara optimal, artinya komunikasi antarlembaga menjadi penting. Dampak utama dari komunikasi antarlembaga akan terasa terhadap hasil pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat yang mengakibatkan optimal dan tidaknya pemahaman warga pendatang akan pentingnya memiliki SKTS. Bagaimana komunikasi kebijakan Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen melalui *E-Punten* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini.

Pemecahan masalah menggunakan teori Van Meter dan Van Horn berdasarkan pada 6 (enam) dimensi: (a). Ukuran dan tujuan kebijakan; (b). Sumber-sumber kebijakan; (c). Karakteristik badan atau lembaga pelaksana; (d). Komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas

pelaksana; (e). Kondisi ekonomi, sosial, dan politik; (f). Sikap para pelaksana kebijakan Pemerintah Kota Bandung.

Penelitian ini memberikan informasi dan diharapkan bermanfaat untuk Pemerintah Kota Bandung agar mampu melaksanakan kebijakan *E-Punten* lebih maksimal lagi. Peluncuran aplikasi *E-Punten* ini merupakan yang pertama di Indonesia, dengan peluncuran ini pendatang dari luar Kota Bandung yang ingin menetap untuk sementara waktu dengan alasan menuntut ilmu (bersekolah), ataupun mencari pencaharian (bekerja), dan alasan lainnya dapat mengakses SKTS melalui internet tidak harus mendatangi Kecamatan yang ditinggali oleh pendatang tersebut. Hal ini menarik karena lebih cepat, mudah, dan murah yang merupakan prinsip-prinsip pelayanan bagi masyarakat.

## LANDASAN KONSEP

### Kajian Penelitian Sejenis

Penelitian sejenis yang relevan dengan penelitian komunikasi kebijakan publik adalah penelitian: *Factor Policy Communication in The Management of Traditional Market - A Study in the Pontianak City*. (Darmawan, D.Arman,S, Haryaningsih, 2015). Objek penelitian ini adalah pelaksanaan komunikasi kebijakan dalam mengelola pasar tradisional terhadap daya saing pasar, kriteria pasar sehat, pembinaan pedagang, dan penataan pasar tradisional dikoordinasikan oleh Dinas Perindustrian Perdagangan dan Koperasi Usaha Kecil dan Mikro Kota Pontianak. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi kebijakan dalam pengelolaan pasar tradisional, yaitu semakin cermat transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi kebijakan maka semakin baik pengelolaan pasar tradisional yang berdaya saing, sehat, bersih, aman, dan tertata dapat dilaksanakan.

Penelitian lainnya karya (Muflihah Y & Tony Dwi Susanto TD, 2017) yang berjudul Faktor Yang Mempengaruhi Warga dan Pemerintah dalam Adopsi *E-*

*Government*: Sebuah Ulasan Sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi adopsi *e-Government* dari perspektif warga dan pemerintahan, perbedaan dari faktor beserta dampaknya.

Kajian yang peneliti lakukan adalah komunikasi kebijakan yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Bandung dengan Dinas/Lembaga yang terkait dalam penanganan pendatang baru yang mau menetap sementara di Kota Bandung. Komunikasi kebijakan *E-Punten* perlu dikoordinasikan dalam pelaksanaannya karena melibatkan Dinas/Instansi terkait, agar koordinasi berjalan dengan optimal, maka komunikasi antarlembaga perlu dijalin dengan baik, sehingga aparat pelaksana di tingkat bawah (kecamatan) efektif dan efisien dalam melayani dan sasaran kebijakan dapat tercapai.

**Konsep E-Punten**

Berdasarkan uraian aplikasi *E-Punten* termasuk ke dalam tipe *Government to Citizen*, pemerintah menciptakan suatu aplikasi yang diperuntukkan untuk melayani kebutuhan masyarakat pendatang yang mengurus Surat Keterangan Tinggal Sementara.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan proses kebijakan, kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana bagus saja yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan (Udoji dalam (Agustino, 2006).

Kota Bandung memiliki kebijakan *E-Punten* yang merupakan singkatan dari E-

“Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen”. Program tersebut didesain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang menghasilkan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), contohnya terdapat pada Gambar 1. Kota Bandung hingga saat ini masih menarik sebagai kota untuk bekerja, kuliah dan aktivitas lainnya oleh para pendatang, namun wajib memiliki identitas kependudukan yang lengkap sebagai bukti diri seperti Surat Keterangan Tinggal Sementara, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Pasal 1 ayat (3), bahwa “Penduduk Nonpermanen adalah Penduduk Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal di luar wilayah Kabupaten/ Kota tempat tinggal tetapnya yang berbeda dengan alamat KTP yang dimilikinya, dan tidak berniat untuk pindah menetap”. (Mendagri, 2015)

Dalam rangka merespon dinamika kependudukan yang terus berkembang dan dalam mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Presiden RI, 2006), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan inovasi baru dalam pelayanan melalui aplikasi *E-Punten* agar penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan berjalan optimal. Istilah “Punten” sendiri berasal dari Bahasa Sunda yang bermakna “Permisi”. *E-Punten* dirilis pada Kamis, 7 September 2017, aplikasi tersebut tersedia di *Play Store* dan memiliki situs web sendiri ([epunten.bandung.go.id](http://epunten.bandung.go.id)).



Sumber : (Mawardi I, 2017)

Gambar1: Contoh Surat Keterangan Tinggal Sementara

Secara teknis operasional, penyelenggaraan administrasi kependudukan meliputi koordinasi penyelenggara, komunikasi pengaturan teknis penyelenggara, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat, serta penyajian data kependudukan.

### Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Syafri, 2016), faktor penting dalam implementasi kebijakan adalah memperhatikan faktor internal dan eksternal dari kebijakan yang diimplementasikan (lingkungan nonorganisasional dan nonbirokrasi), bahwa kinerja implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat pencapaian standar dan sasaran tertentu yang telah ditetapkan dalam suatu kebijakan. Beberapa dimensi yang memengaruhi standar dan sasaran, yaitu: (a) ukuran dan tujuan kebijakan, (b) sumber-sumber kebijakan, (c) karakteristik badan atau lembaga pelaksana, (d) komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksanaan, (e) kondisi ekonomi, sosial dan politik, dan (f) sikap para pelaksana kebijakan.

Dimensi-dimensi tersebut dijelaskan berikut ini: 1) Ukuran dan Tujuan. Hal terpenting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan adalah dengan menentukan ukuran-ukuran atau indikator yang dapat menilai sejauh mana ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan telah dilaksanakan/direalisasikan. Dengan menentukan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan akan dapat menjelaskan keseluruhan tujuan akhir dan keputusan-keputusan yang diambil. Misalnya, pembukaan lapangan pekerjaan bagi pengangguran oleh pemerintah. Untuk menjelaskan keberhasilan implementasinya perlu ditentukan jumlah pekerjaan yang telah diciptakan, identitas dan jumlah orang yang dipekerjakan dan sejauhmana perkembangan proyek-proyek dikerjakan (Akib H, 2010). Dengan demikian dalam menentukan ukuran-ukuran dasar dan sasaran kebijakan, pernyataan para pembuat kebijakan, atau dokumen-dokumen peraturan yang dijadikan acuan dalam menjalankan kebijakan berupa petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis (juklak/juknis) perlu diperhatikan dan menjadi

landasan penilaian pencapaian kebijakan. 2) Sumber Daya (Sumber-sumber). Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam menunjang keberhasilan dalam proses implementasi kebijakan adalah menyangkut sumber daya. Sumber daya disini berupa sumber daya manusia yang kompeten, serta sumber dana atau perangsang (*incentive*) lain yang dapat memperlancar implementasi kebijakan (Sari, 2016). Syarat utama berjalannya suatu organisasi adalah penguasaan akan sumber daya, Hunt dalam (Nugraha, 2020), *resources*: mengelompokkan sumberdaya ke dalam: “*information, material, equipment, facilities, oney, people*”. Sedangkan Hodge dalam (Nugraha, 2020) mengelompokkan sumber daya ke dalam: “*Human resources, material resources, financial resources, and information resources*”. Berkenaan dengan sumber daya manusia, Hodge menyatakan: “*Human resources can be classified in a variety of ways; labours, engineers, accountants, faculty, nurses, etc*”. Sumber daya material dikategorikan ke dalam: “*Material resources-equipment, building, facilities, material, office, supplies, etc*”. Sementara sumber daya finansial digolongkan menjadi: “*Financial resources-cash on hand, debt financing, owner`s investment, sale reveue, etc*”. Serta sumber daya informasi dibagi menjadi: “*Data resources-historical, projective, cost, revenue, manpower data etc*”. 3) Komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksanaan. Pada dasarnya implementasi kebijakan akan berjalan efektif, jika ukuran-ukuran program dan sasaran-sasaran dapat dipahami oleh setiap individu yang terlibat dalam pencapaian kebijakan. Pemahaman yang komprehensif tersebut akan memudahkan individu-individu dalam berkomunikasi untuk pencapaian tujuan program kebijakan. Dalam proses penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan atau satu organisasi ke organisasi lainnya, sering terjadi bias, baik disengaja maupun tidak disengaja. Dalam upaya mencapai keberhasilan implementasi kebijakan terkait dengan komunikasi antarorganisasi, selain diperlukan ketepatan pemahaman dan konsistensi dalam mengomunikasikan ukuran-ukuran dan

sasaran-sasaran kebijakan tersebut, juga diperlukan mekanisme dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memungkinkan pejabat atasan dan bawahan, serta pelaksana lainnya dapat melakukan komunikasi secara baik sehingga yang terlibat dapat bertindak sesuai harapan.

Berkaitan dengan hubungan komunikasi antarorganisasi, terdapat dua bentuk kegiatan yang dapat dilakukan, yaitu bantuan dan nasehat teknis dari pejabat atasan serta pemberian sanksi, positif maupun negatif (dari atasan kedua institusi yang mengimplementasikan kebijakan). Lebih lanjut bahwa komunikasi antarlembaga ini mengharuskan lembaga *leading sector* mampu sebagai suatu sistem satuan administrasi tunggal (*unitary administrative system*), seperti diungkapkan Hoogwood dan Gun bahwa implementasi kebijakan Model Hoogwood dan Gun dalam (Nugroho, 2014). Hood dalam (Abdul Wahab, 2008) yang menyatakan bahwa guna mencapai implementasi yang sempurna barangkali diperlukan suatu sistem satuan administrasi tunggal (*unitary administrative system*) seperti halnya satuan tentara yang besar yang hanya memiliki satu satuan komando tanpa kompartementalisasi atau konflik di dalamnya.

Meter dan Horn dalam (Winarno, 2016) memandang karakteristik agen/badan pelaksana tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata. Struktur birokrasi, berwujud suatu institusi yang paling sering, bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Meter dan Horn menyampaikan enam komponen berpengaruh seperti: (a) Besaran dan kompetensi staf pelaksana; (b) Rentang hierarki pengawasan dari subunit pengambil keputusan dengan pelaksana; (c) Sumber-sumber politik dari badan pelaksana (dukungan legislatif dan eksekutif); (d) Vitalitas organisasi; (e) Tingkat “keterbukaan” komunikasi dalam organisasi pelaksana dan dengan pihak luar; (f) Kaitan formal dan informal dengan badan-badan “pembuat kebijakan” dan “organisasi pelaksana kebijakan”. 5) Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik. Penyelenggaraan pemerintahan dan

pembangunan membutuhkan sejumlah biaya yang dirancang menjadi anggaran pendapatan dan belanja agar dapat terselenggara sesuai dengan tujuan kebijakan publik. Anggaran Pendapatan dan Belanja (APB) bergantung kepada pertumbuhan ekonomi Negara. Kondisi ekonomi sangat berpengaruh terhadap kebijakan yang diterapkan,

Kondisi kehidupan sosial masyarakat di dalamnya terdapat nilai (*value*), norma, adat istiadat, budaya yang terus terbiasa dilakukan sehari-hari, terinternalisasi dalam interaksi antarindividu dengan individu yang lainnya, antara kelompok masyarakat satu dengan lainnya, sehingga terwujudlah ciri, bentuk, serta karakter masyarakat itu sendiri. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan merespon itu semua untuk dijadikan distingsi daerah/wilayah yang bersangkutan. Tasikmalaya yang kental dengan santrisantrinya, kemudian dipelihara dan dijadikan kekhasan Tasikmalaya. Kabupaten Purwakarta yang lekat dengan budaya sundanya, dijadikan kebijakan bahkan icon kabupaten budaya sunda.

Politik merupakan representasi pilihan rakyat yang tercermin dalam suatu masa kepemimpinan, sehingga dalam implementasinya selalu mencerminkan ideologi aspirasi yang diemban dengan implementasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Aspirasi dibawa melalui partai politik kemudian diformulasikan dan dilaksanakan melalui arah kebijakan, politik memengaruhi kebijakan.

Dengan demikian, ekonomi, sosial, dan politik erat kaitannya dengan kebijakan publik, karena selain memengaruhi kebijakan publik, juga akan nampak kebijakan tersebut dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. 6) Kecenderungan Pelaksana (Sikap Implementasi). Kecenderungan-kecenderungan (sikap, menerima, netral, menolak) merupakan faktor yang berkonsekuensi penting bagi implementasi kebijakan. Jika para pelaksana memunyai kecenderungan sikap menerima, mendukung terhadap implementasi kebijakan, maka kemungkinan besar kebijakan tersebut akan terlaksana sesuai dengan yang telah ditetapkan di awal. Jika kecenderungannya netral, maka perlu ditingkatkan pemahamannya agar sikap tersebut menjadi menerima, sehingga kinerja kebijakan menuju apa yang diharapkan. Demikian pula sebaliknya, jika para pelaksana bersikap menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan, maka

implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius. Implementasi dapat diukur tingkat keberhasilannya, jika ukuran dan tujuan dari kebijakan tersebut memang realistis, dan sesuai dengan sosio-kultur yang berlaku pada level pelaksana. Penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana berpotensi besar memengaruhi berhasil atau gagalnya kinerja implementasi kebijakan publik (Winarno, 2016).

### Konsep *E-Government*

Peningkatan penyelenggaraan pemerintah dan layanan terhadap masyarakat dikembangkan melalui e-government. (M. Alassim, M. Alfayad, 2017) mengutarakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang berkembang dengan pesat memengaruhi kehidupan masyarakat, mengubah perilaku hubungan secara individual, bisnis, begitu juga hubungan dengan pemerintah. Pola interaksi hubungan masyarakat dengan pemerintah mewujudkan paradigma baru yang saat ini dikenal dengan *E-Government*. Perkembangan global bahwa dunia sedang menuju era masyarakat informasi menjadikan informasi sebagai kebutuhan utama untuk diakses, dikelola, serta didayagunakan dalam kuantitas yang besar. Faktor inilah yang membuat pemerintah segera mengubah cara melayani kepada masyarakat agar lebih baik secara transparan dan akuntabel yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Tujuan *Electronic Government* adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar kinerja pelayanan publik yang awalnya masih bersifat tradisional, menjadi bersifat modern dengan menggunakan teknologi yang optimal (Nugroho RA & Purbokusumo Y, 2020). Pemahaman *E-Government* bukan memfokuskan pada “E”nya, tapi pada “Government” untuk meningkatkan bahwa dalam *E-Government*, tugas utama pemerintah yakni menyelenggarakan pemerintahan dan melayani seluruh masyarakat. Jadi *E-Government* harus dipandang dari pendekatan teknologi maupun sektor publik. Konsep *E-Government* didesain dalam rangka mengantisipasi dinamika budaya, ekonomi, sosial, hukum, dan politik yang merupakan masalah kompleks dunia saat ini (Hidayat A et al, 2018).

Pada tahun 2018, Perserikatan Bangsa-Bangsa memublikasikan peringkat EGDI (*E-Government Development Index*). Tahun 2018 Indonesia meraih peringkat ke-107 EGDI, naik 9 peringkat dibandingkan tahun 2016 yang menduduki peringkat ke-116. Raihan peringkat ini masih jauh dibandingkan dengan negara-negara tetangga di Asia Tenggara lainnya, seperti Singapura ke-7, Malaysia ke-48, Thailand ke-73, Filipina ke-75. Dengan demikian masih menjadi pekerjaan besar bagi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki layanan *e-government*-nya. (Widowati, 2016). Pada tahun 2020, PBB merilis peringkat Indonesia menjadi ke-88 berdasarkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Artinya Indonesia naik 19 peringkat, namun masih tertinggal dengan negara lainnya di Asia Tenggara (Humasmenpanrb, 2020).

Pemerintah seyogianya segera merespon ketertinggalan tersebut dengan meningkatkan kemampuan tiga dimensi ukuran kinerja yang ada dalam *EGDI*, antara lain indeks pelayanan daring (*online service index/OSI*), indeks infrastruktur telekomunikasi (*telecommunication infrastructure index/TII*), dan indeks sumber daya manusia atau *Human Capital Index* (HCI). Dengan fokus tiga dimensi ini, diharapkan seluruh lembaga negara, masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara lebih maksimal (Presiden RI, 2003).

Menurut (Indrajit, 2006), hingga saat ini *E-Government* memengaruhi semua organisasi pemerintah mulai pemerintah pusat sampai daerah. Menurutnya, *E-Government* dibagi menjadi empat tahapan, yaitu: (1) Pemerintah memublikasikan berbagai data dan informasi agar secara langsung dan bebas diakses masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan melalui internet; (2) Komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan, (3) Terjadi sebuah transaksi yang berkaitan dengan uang dari satu pihak ke pihak lainnya; (4) Integrasi di seluruh kantor pemerintahan, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang telah menggunakan *data base* bersama. Selanjutnya *E-Government* dibagi menjadi 4 (empat) jenis,



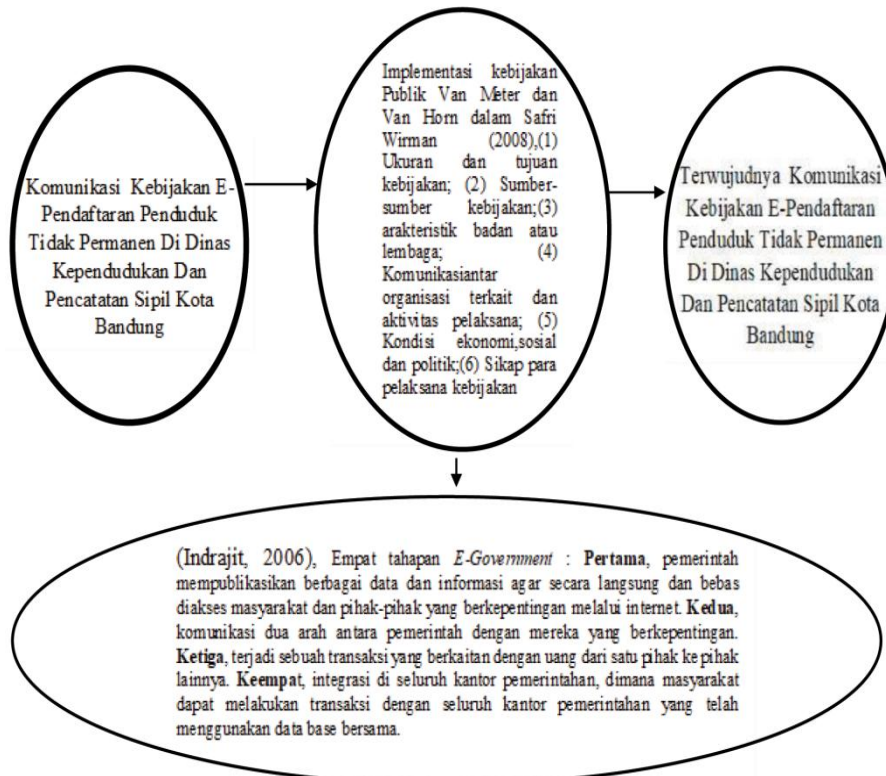
yaitu: (1) *Government to Citizen (G2C)*, layanan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau kebutuhan layanannya; (2) *Government to Business (G2B)*, layanan pemerintah dengan dunia usaha dalam menjalankan roda perusahaannya, akan sangat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta; (3) *Government to Government (G2G)*, layanan berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya untuk kerja sama dan berkolaborasi bahkan antarentitas Negara; (4) *Government to Employees (G2E)*, layanan *E-Government* dalam upaya meningkatkan kinerja dan kesejahteraan aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat.

Secara keseluruhan dimensi yang telah diuraikan tersebut, secara konseptual digambarkan seperti pada Gambar 2.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yang berfokus terhadap komunikasi kebijakan *E-*

*Punten* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan metode *library research* (studi kepustakaan). Pemilihan informan dari Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Bandung dengan teknik *purposive* sampling, sedangkan warga pendatang menggunakan teknik *accidental sampling*, sebagaimana teknik pengumpulan data yang diutarakan (Silalahi, 2016). Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2016) mengemukakan aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data dilakukan dalam tiga tahap, yaitu: 1) reduksi data, 2) penyajian data, dan 3) penarikan simpulan/verifikasi. Reduksi data yaitu pengumpulan data baik dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Bandung maupun masyarakat melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi/pustaka.



Gambar 2: Kerangka Konseptual

Tabel 5  
Informan Penelitian

No	Informan	Nama Inisial	Jumlah
1	Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	NEL	1
2	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan	WIL	1
3	Warga Pendetang Luar Kota Bandung	AGS, ANL, ALS	3
<b>Jumlah</b>			<b>5</b>

Sumber: Hasil Penelitian (diolah oleh peneliti) 2020).

Pada tahap ini, fokusnya adalah menyederhanakan, mengabstraksi, dan menransformasikan data mentah yang muncul dari lapangan. Artinya pada tahap ini peneliti menajamkan, mengklasifikasikan, mengarahkan, menghilangkan yang tidak perlu dan mengorganisasikannya. Tahap penyajian data yaitu mengumpulkan data yang terstruktur dan relevan serta menampilkannya sehingga mudah untuk ditarik kesimpulan. Tahap menarik kesimpulan/verifikasi merupakan diskusi dan interpretasi untuk merumuskan temuan penelitian, kebaruan, kesimpulan, dan kontribusi.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan selanjutnya terdiri dari 6 (enam) dimensi yang memengaruhi standar dan sasaran, yaitu (1) Ukuran dan tujuan kebijakan; (2) Sumber-sumber daya; (3) Karakteristik badan atau lembaga pelaksana; (4) Komunikasi antar organisasi terkait dan aktivitas pelaksana; (5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik; (6) Sikap para pelaksana kebijakan.

Suatu kebijakan akan terimplementasi dengan baik jika memiliki ukuran dan tujuan kebijakan yang jelas yang dapat memudahkan implementator dalam mengimplementasikan kebijakannya. Untuk menentukan ukuran-ukuran dasar dan sasaran kebijakan yang perlu diperhatikan dan menjadi landasan penilaian pencapaian kebijakan adalah pernyataan pembuat kebijakan, atau dokumen-dokumen peraturan yang dijadikan acuan dalam menjalankan kebijakan berupa petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis (juklak/juknis).

Relevansi dengan ukuran dan tujuan, Guru Besar Ilmu Administrasi Universitas Negeri Makassar (Akib H, 2010) mengemukakan alasan yang menjadi acuan dalam menentukan bagaimana cara

mengimplementasikan kebijakan atau program dan sekaligus dalam menetapkan kriteria pengukuran keberhasilannya. Untuk dimensi ukuran dan tujuan ini, peneliti mewawancarai program *E-Punten* yang telah direalisasikan, berikut pernyataan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL): “Hasil maksimal capaian pelaksanaan Program *E-Punten* pada tahun pertama sebanyak 268 orang, didominasi oleh mahasiswa yang menuntut ilmu berasal dari luar Kota Bandung (Jawa Barat) bahkan dari luar Provinsi Jawa Barat” (Hasil wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.00 di ruang Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung).

Sejalan dengan hasil wawancara tersebut Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bapak WIL) juga mengemukakan seperti berikut: “*E-Punten* ini diharapkan masyarakat menyadari akan pentingnya memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara dan pengguna terbanyak dari program tersebut adalah kalangan mahasiswa yang berkuliah di Kota Bandung (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.30 di di ruang Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung).

Peneliti juga mendapatkan pemahaman lainnya dari hasil wawancara dengan mahasiswa (AGS) berikut: “Saya berpendapat bahwa dengan memiliki e-KTP sudah cukup terdata dan terintegrasi, sehingga tidak perlu mengurus SKTS lagi (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 16.00 di tempat kos).

Mengacu kepada dimensi ukuran dan tujuan kebijakan dengan indikator ketetapan sasaran dan ukuran keberhasilan berdasarkan pendapat ahli dan hasil wawancara (NEL, WIL, dan AGS), bahwa pertama, ketepatan dari sasaran implementasi kebijakan *E-Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen* ini dirasa sudah tepat dengan sasarannya kepada warga pendatang luar Kota Bandung seperti

mahasiswa. Kedua, ukuran keberhasilan dari kebijakan ini adalah dengan terlaksananya kebijakan tentang *E-Punten* sudah terlaksana, masyarakat diharapkan semakin memahami akan pentingnya memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS).

Dimesi sumber daya merupakan aspek yang tidak kalah pentingnya dalam proses implementasi suatu kebijakan karena suatu kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia (SDM) seperti staf yang merupakan sumber daya yang paling penting yang harus dimiliki oleh setiap organisasi terkait kecukupan jumlah pegawai yang tersedia dan pegawai yang berkompeten akan menunjang laju dari organisasi tersebut. Selain sumber daya manusia (SDM), sumber daya peralatan seperti penggunaan teknologi informasi yang sudah memadai dan mendukung dalam pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara. Kedua aspek tersebut harus diperhatikan dalam implementasi kebijakan dan sasaran program pemerintah yang ingin dicapai sebab tanpa kompetensi yang dimiliki oleh para implementor, kebijakan cenderung tidak efektif sehingga berjalan dengan begitu lambat dan seadanya.

Sumber daya manusia dan sumber daya alam adalah dua komponen penting dalam suatu kehidupan (Tyas AAWP & Ikhsani KTW, 2015). Dengan demikian dibutuhkan kompetensi SDM. Menurut Spencer (Olisah et al, 2019) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas dasar pengetahuan dan keterampilan serta didukung dengan sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Selain itu, kesiapan infrastruktur pendukung juga dibutuhkan sebagaimana diungkapkan bahwa faktor adopsi *e-Government* dari sisi warga adalah *facilitating conditions* (Kondisi fasilitas). Warga menitik beratkan pada ketersediaan infrastruktur dan teknis yang memadai dalam mendukung penggunaan sistem dari pemerintah (VENKATESH V. M, 2003) (CHAN F. K, 2010). (MURATHAN KURFALI A. A, 2017).

Pada dimensi sumber daya, peneliti menanyakan tentang bagaimana kompetensi dari SDM yang ada di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pengimplementasian kebijakan *E-Punten*, karena untuk menunjang keberhasilan dari implementasi kebijakan program aplikasi *E-Punten* ini seyogianya memperhatikan SDM. Ibu Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL) mengatakan “Para pendatang belum maksimal kesadarannya untuk memiliki SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), sehingga terus meningkatkan kinerja, karena selain untuk mengetahui jumlah pendatang, lebih jauh dengan SKTS ini, Pemerintah Kota Bandung juga bermaksud untuk memberikan perlindungan jika terjadi sesuatu hal dan merupakan bagian keamanan bagi Kota Bandung dari radikalisme atau terorisme” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 11.00 di di ruang Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung). Sejalan dengan pendapat tersebut, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bapak WIL) juga mengemukakan bahwa hambatan dalam pelaksanaan *E-Punten* adalah dari masyarakat yang masih belum sadar akan pentingnya memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan juga dari alat yang kita miliki terkadang *server* suka *error/down* itu yang membuat kita lama untuk menginput data (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 11.30 di ruang Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung). Dari sisi warga pendatang, ANL, mengatakan “Pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) ribet, kurang praktis, sebaiknya Pemkot Bandung mengadaptasi dengan teknologi terkini misalnya membuat fitur-fitur pada layanan masyarakat atau jenis lainnya, supaya para pendatang lebih mudah dan praktis” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 16.30 di tempat kos).

Berdasarkan uraian tersebut dapat diambil simpulan bahwa dimensi kedua yaitu dimensi sumber-sumber kebijakan sudah berjalan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan *E-Punten*. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Van Meter dan Van Horn dalam Syafri (2016) bahwa sumber-sumber pun perlu mendapatkan perhatian dalam proses implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dan atau

perangsang lainnya yang dapat memperlancar proses implementasi, namun kompetensi dan daya dukung alat/teknologi perlu terus ditingkatkan.

Pada dimensi karakteristik kebijakan, Peneliti ingin mengetahui bagaimana karakter dari para pelaksana kebijakan ini. Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana seperti yang dinyatakan oleh Van Meter dan Van Horn, maka pembahasan ini tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan. Dimensi ini juga dipandang sebagai *Managerial Characteristics* (Karakteristik Manajerial), Karakteristik manajerial berhubungan dengan inovasi yang digagas oleh pemerintah, strategi difusi (proses layanan *e-Government* dikomunikasikan melalui saluran-saluran tertentu, berperan untuk penerapan *e-Government* oleh pemerintah), dan politik (peluang yang bisa diberikan oleh sebuah inovasi) (MOON M. J, 2005) (KORTELAND E. B, 2008).

Mengenai dimensi karakteristik kebijakan, peneliti menanyakan bagaimana sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan atau implementor dalam implementasi kebijakan *E-Punten* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL) menyatakan “Para pelaksana kebijakan sudah melakukan yang terbaik sesuai dengan apa yang di perintahkan oleh Pemerintah Kota Bandung” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.00 di ruang Kasi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Disdukcapil Kota Bandung). Berbeda dengan pendapat tersebut, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bapak WIL) juga mengemukakan bahwa “Untuk soal karakteristik kurang tahu jelas karena setiap para pelaksana memiliki karakteristik yang berbeda-beda jadi saya tidak mengetahui secara jelas” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.30 di ruang Kasi Inovasi Penyuluhan Disdukcapil Sipil Kota

Bandung). Berdasarkan pendapat ahli dan tabel analisis dimensi karakteristik kebijakan dapat disimpulkan karakter dari para pelaksana atau dalam hal ini para pelaksana kebijakan tentang *E-Punten* ini dirasa masih kurang optimal dan memberikan informasi tidak secara merata, meskipun memang dalam menjalankan kebijakan *E-Punten* ini para pelaksana kebijakan ini dikatakan telah melakukan yang terbaik.

Dimensi komunikasi antaorganisasi terkait dan aktivitas pelaksanaan, pemahaman dan tanggungjawab setiap pelaksana terhadap ukuran, program dan sasaran, akan mendorong implementasi kebijakan berjalan efektif. Pemahaman yang komprehensif akan memudahkan para pelaksana berkomunikasi dalam rangka pencapaian tujuan kebijakan. Komunikasi internal, eksternal, dan diagonal merupakan proses yang kompleks dan sulit. Proses komunikasi dalam penyampaian pesan dari atasan kepada bawahan dalam satu organisasi atau dari satu organisasi ke organisasi lain diperlukan ketepatan pemahaman dan konsistensi dalam mengomunikasikannya diperlukan teknik dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang memungkinkan pejabat dengan pejabat, atasan dengan bawahan, pelaksana dengan pelaksana dapat melakukan komunikasi secara baik sehingga dapat bertindak sesuai harapan. Komunikasi antarlembaga dalam pelaksanaan program *E-Punten* telah terlaksana, namun belum optimal pencapaiannya, yakni pada tahun 2019 yang memiliki SKTS masih sedikit (6987 orang atau 9,14%) dari sejumlah pendatang 76.361 orang.

Dalam implementasinya kadang-kadang komunikasi antar lembaga pemerintah baik komunikasi internal, eksternal, horizontal maupun vertikal, serta diagonal masih menghadapi kendala sebagaimana diungkapkan Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi, “Tantangan utama yang dihadapi adalah minimnya komunikasi antarlembaga yang mengakibatkan terhambatnya program strategis pemerintah dan tumpang tindihnya kewenangan serta masih lemahnya relasi antarlembaga negara. Dengan demikian komunikasi kebijakan yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

memperhatikan hal-hal tersebut agar implementasi Perda dapat terlaksana.

Berkenan dengan dimensi komunikasi badan atau anggota pelaksana, peneliti menanyakan apakah diadakan sosialisasi kepada masyarakat terhadap peluncuran kebijakan baru tentang *E-Punten* ini dan apakah masyarakat sudah mengetahui secara jelas tentang aplikasi tersebut? Ibu Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL) mengatakan “Pada umumnya para pendatang belum mengetahui secara persis tentang SKTS, sehingga Disdukcapil dengan tim Gabungan (Kelurahan, Kecamatan, dan juga BABINSA) mengadakan operasi simpatik agar menjadi sadar akan pentingnya SKTS. Lokasi yang didata ke setiap wilayah seperti tempat kos-kosan. Hasilnya belum maksimal, bahkan para mahasiswa ada yang merasa ketakutan, padahal kami hanya mendata saja. Upaya lainnya adalah dengan terus sosialisasi, berkoordinasi dan kerjasama dengan kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Bandung dan dari Kelurahan ditugaskan ke tiap-tiap RW (Rukun Warga) di lingkungan” (Wawancara pada hari Rabu, 08-01-2020 Pukul 10.00 di ruang Kasi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan, Disdukcapil Kota Bandung). Berbeda dengan pendapat tersebut, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bapak WIL) yang mengemukakan sebagai berikut: “Mengenai inovasi agar masyarakat mengetahui adanya *E-Punten*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum mendapatkan formula akan tetapi kami melakukan kerja sama dengan beberapa perguruan tinggi yang ada di Kota Bandung, lalu kita juga melakukan sosialisasi melalui media sosial” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.30 di di ruang kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung). Pendatang lainnya (ALS) berpendapat yang berbeda seperti berikut ini: “Pendataan pernah ada oleh satu tim lengkap, menurut saya kurang efektif dan malah kami jadi rada-rada takut. Saat itu dikasih formulir isian Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), namun hingga saat ini belum diisi karena belum sempat, karena saya kuliah sambil kerja sampingan” (Wawancara pada

hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 17.00 di tempat kosnya).

Berdasarkan pendapat ahli dan hasil wawancara maka hasil penelitian atas dimensi komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksanaan sudah terlaksana. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berkoordinasi dengan kelurahan-kelurahan yang ada di Kota Bandung untuk mengetahui perkembangan warga pendatang luar Kota Bandung yang menetap sementara di wilayah tersebut lalu dari pihak kelurahan berkoordinasi ke tiap-tiap RW (Rukun Warga) untuk menyurvei jumlah warga pendatang luar Kota Bandung yang ada di tiap RW (Rukun Warga) dan kemudian dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Namun demikian komunikasi kebijakan belum efektif, artinya perlu meningkatkan komunikasi secara internal, eksternal, horizontal, dan diagonal. Koordinasi serta sosialisasi yang inovatif dengan melibatkan Dinas Komunikasi dan Informasi dan instansi terkait lainnya yang dilaksanakan secara terpadu mulai dari tingkat pemerintah kota hingga kecamatan dan kelurahan termasuk penegakan sanksi administrasi Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, sebagaimana diatur dalam pasal 92 ayat 3-4, hal tersebut perlu menjalin komunikasi dengan dinas yang fungsinya sebagai penegak Perda yaitu Satuan Polisi Pamong Praja. Namun dilaksanakan secara humanis, tidak represif.

Dimensi kondisi ekonomi, sosial, dan politik adalah sejauh mana lingkungan ekologi administrasi mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan ekologi administrasi tersebut mencakup di antaranya lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Lingkungan yang belum mendukung dapat menjadi ancaman kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Dengan demikian secara ekologis pelibatan dan hubungan dengan dinas lainnya menjadi penting yang disebut dengan *Environmental Characteristics* (Karakteristik Lingkungan). Karakteristik lingkungan berhubungan dengan kedekatan dengan pemerintah/organisasi lain dan budaya, (JUN K. N. W, 2010).

Lingkungan sekitar sangat berpengaruh terhadap pencapaian pelaksanaan kebijakan. Apabila lingkungan sekitar mendukung kebijakan tersebut maka implementasi program akan dapat berjalan dengan lancar, namun sebaliknya apabila lingkungan sekitar tidak mendukung kebijakan tersebut maka para agen pelaksana akan sulit mengimplementasikan kebijakan tersebut karena tidak bisa dipungkiri kebijakan ini menyangkut pada semua aspek yaitu dari pejabat pemerintah sampai masyarakat.

Berkaitan dengan dimensi kondisi ekonomi, sosial, dan politik peneliti menanyakan tentang sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan program *E-Punten* ini. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL) memberikan pernyataan: “Pelibatan dan partisipasi dengan mitra hingga di tingkat bawah melalui forum ketua RW (Rukun Warga) di Kota Bandung untuk komunikasi lebih intens bersama RW (Rukun Warga) apabila ada permasalahan-permasalahan dan berdiskusi bisa langsung disampaikan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan RW (Rukun Warga) pun sangat pendukung perihal kebijakan program *E-Punten* (E-Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen) tersebut” (Wawancara pada hari Rabu, 08-01-2020 Pukul 10.00 di ruang Kasi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan, Disdukcapil Kota Bandung). Sejalan dengan pendapat tersebut Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bapak WIL) mengemukakan “Pelibatan dan hubungan dengan masyarakat, dari kelurahan dan sampai RW itu sangat mendukung sekali dengan adanya program *E-Punten* ini karena hal yang positif merupakan program dari pemerintah Kota Bandung untuk mempermudah para pendatang luar Kota Bandung yang ingin menetap untuk sementara waktu” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.30 di di ruang Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung). Dari pendapat ahli, hasil wawancara bahwa dimensi kondisi ekonomi, sosial, dan politik terlaksana dengan baik, secara teoretis dan dukungan dari pejabat hingga RT/RW, terutama Kepala Seksi Pendataan Penduduk dan juga Kepala Seksi Inovasi Pelayanan yang mengungkapkan

bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sangat mendukung program kebijakan *E-Punten* ini, terlebih ini merupakan program dari pemerintah yang memberikan dampak yang sangat *positive*. Dukungan *positive* datang juga dari masyarakat luar Kota Bandung yang ingin menetap untuk sementara waktu walaupun masih ada masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya memiliki Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS).

Dimensi sikap para pelaksana kebijakan, apakah menerima, netral atau mendukung layanan *E-Punten*. Sikap-sikap tersebut akan sangat banyak memengaruhi keberhasilan atau tidaknya implementasi kebijakan publik. Pada kenyataannya bisa saja dilaksanakan dengan tidak melibatkan masyarakat setempat, tetapi langsung kebijakan dari atas (*top down*), artinya kebijakan dibuat tidak berdasar kebutuhan sebenarnya dari aspirasi masyarakat yang bersangkutan. Bagi masyarakat yang terpenting adalah kompetensi layanan sehingga meningkatkan kepercayaan yang dapat mempermudah, sebagaimana Bélanger dalam (Muflihah Y & Tony Dwi Susanto TD, 2017) bahwa *Trustworthiness* (Kepercayaan), kepercayaan terhadap pemerintah yaitu integritas dan kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan. Mengenai dimensi sikap para pelaksana kebijakan peneliti menanyakan apakah respon dari para pelaksana mendukung, netral atau menentang implementasi kebijakan program *E-Punten* tersebut. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan (Ibu NEL) mengatakan “Para pelaksana kebijakan sangat mendukung sekali program *E-Punten* ini karena dengan adanya *E-Punten* ini kami (para pejabat) jadi lebih mudah untuk mengetahui seberapa banyak warga pendatang luar Kota Bandung yang menetap sementara di Kota Bandung (Wawancara pada hari Rabu, 08-01-2020 Pukul 10.00 di ruang Kasi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan, Disdukcapil Kota Bandung). Sejalan dengan pendapat tersebut, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan (Bpk WIL) mengatakan “Kami selaku pelaksana kebijakan selalu mendukung, dan juga dengan adanya kebijakan tersebut kami jadi lebih mudah untuk mendapatkan

data warga pendatang luar Kota Bandung yang menetap sementara karena menggunakan sistemnya online jadi mudah” (Wawancara pada hari Rabu, 8 Januari 2020 Pukul 10.30 di di ruang Kasi Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Bandung). Berdasarkan pendapat ahli dan hasil wawancara, peneliti menarik kesimpulan bahwa dimensi sikap para pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan kebijakan *E-Punten* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terlaksana.

## PENUTUP

### Simpulan

Komunikasi kebijakan pelaksanaan pendaftaran Penduduk Tidak Permanen melalui *E-Punten* telah berjalan, namun belum mencapai hasil yang maksimal. Berdasarkan analisis enam dimensi: (1) Ukuran dan tujuan kebijakan; (2) Sumber-sumber daya; (3) Karakteristik badan atau lembaga pelaksana; (4) Komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksana; (5) Kondisi ekonomi, sosial, dan politik; (6) Sikap para pelaksana kebijakan; dimensi yang belum mencapai hasil maksimal yaitu dimensi ukuran dan tujuan kebijakan, pendatang masih belum menyadari pentingnya SKTS. Dimensi sumber daya, *Facilitating Conditions* (Kondisi Fasilitas) yang belum memadai. Dimensi komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksana, kendala yang bersifat *Managerial Characteristics* (Karakteristik Manajerial). Karakteristik manajerial berhubungan dengan inovasi yang digagas oleh pemerintah, sehingga belum menemukan formula untuk menghasilkan inovasi program sehingga meningkatkan kesadaran pendatang.

### Saran

Komunikasi kebijakan pelaksanaan pendaftaran Penduduk Tidak Permanen melalui *E-Punten* di tingkat implementasi memerlukan penanganan yang dapat merespon kompleksitas, dinamika, luas cakupan dan dimensinya, maka peneliti merekomendasikan dimensi komunikasi antarorganisasi terkait dan aktivitas pelaksana

dikaji lebih detail dan mendalam pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2008) *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Bumi Aksara.
- Agustino, L. (2006) *Politik Dan Kebijakan Publik*. AIPI Bandung-Pusat KP2W Lemlit Unpad.
- Akib H (2010) Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa, dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*. [Online]. 1(1),1-11. Available From: <https://media.neliti.com/media/publications/97794-ID-implementasi-kebijakan-apa-mengapa-dan-b.pdf>.
- CHAN F. K (2010) Modeling Citizen Satisfaction with Mandatory Adoption of an E-Government Technology. *Journal of the Association for Information Systems*. 519–549.
- Darmawan, D.Arman,S, Haryaningsih, S. (2015) Factor Policy Communication In the Management of Traditional Market - a study in the Pontianak City. *Jurnal Program Magister Ilmu Sosial Universitas Tanjungpura*. 3(6), 1–7.
- Engkus, E. (2020) Komunikasi Kebijakan Bantuan Pangan Nontunai melalui E-Warong. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, [Online] 23(1).47-60 Available From: DOI: <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i1.677>.
- Hidayat A et al (2018) E-participation Melalui Implementasi Program Pesan Singkat Penduduk (Pesduk). *Jurnal Penelitian Komunikasi*, [Online] 21(2), : 187-200. Available From: <https://doi.org/10.20422/jpk.v21i2.544>.
- Humasmenpanrb (2020) *Hasil Survei PBB, “e-Government” Indonesia Naik Peringkat*. 2020.
- Indrajit, R.E. (2006) *Elektronik Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Abadi.
- JUN K. N. W (2010) Institutional Motivations in the Adoption of Innovations: The Case of E-Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 495–519.
- KORTELAND E. B (2008) The diffusion of electronic service delivery innovations in dutch E-policing: The case of digital

- warning systems. *Public Management Review*. 71–88.
- M. Alassim, M. Alfayad, E.A.-H. (2017) Understanding Factors Influencing E-Government Implementation in Saudi Arabia from an Organizational Perspective. *World Academy of Science, Engineering and Technology International, Journal of Information and Communication Engineering*. 11(7), 894–898.
- Mawardi I (2017) *Begini Penampakan Surat Keterangan Tinggal Sementara Bagi Pendatang*. 2017.
- Mendagri (2015) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Nonpermanen*. Menteri Dalam Negeri 26 Januari.
- MOON M. J (2005) Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Information Systems Journal*. 43–60.
- Muflihah Y & Tony Dwi Susanto TD (2017) Faktor Yang Mempengaruhi Warga Dan Pemerintah Dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*. [Online] 4(4), 304-310. Available From: DOI: 10.25126/jtiik.201744366.
- MURATHAN KURFALI A. A (2017) Adoption of e-government services in Turkey. *Computers in Human Behavior*. 168–178.
- Nugraha, A. (2020) *Implementasi Kebijakan Pengendalian Pencemaran Dan Kerusakan Daerah Aliran Sungai (Das) Citarum*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Nugroho, R. (2014) *Public Policy Teori, Manajemen, Dinamika, Analisis, Konvergensi, Dan Kimia Kebijakan*. Jakarta: Gramedia.
- Nugroho RA & Purbokusumo Y (2020) E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia. *IPTEK-KOM*, [Online] 22(1), 1–7. Available From: file:///C:/Users/user/Documents/2337-10918-1-PB.pdf.
- Olisah et al (2019) *Analysis Of Human Resource Competency In Local Office Of Public Work And Spatial Planning In Bogor City*. Governansi. [Online]. 5(2).15-156. Available from: <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/1745>.
- Presiden RI (2003) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Presiden RI. 9 Juni.
- Presiden RI (2006) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Presiden RI. 29 Desember.
- Sari, R. (2016) Pengaruh Kemampuan Manajemen Camat Dan Keterampilan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Samarinda Ilir. *eJournal Pemerintahan Integratif*. 4 (4), 534–546.
- Setiawan, I. (2010) Migrasi Penduduk Menuju Daerah Pinggiran Kota Bandung Dan Implikasinya Terhadap Kualitas Lingkungan Permukiman. *Jurnal Geografi: GEA*. 10(2), 1–7.
- Silalahi, U. (2016) *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Sugiyono (2016) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Syafri, W. (2016) *Implementasi Kebijakan Dan Etika Profesi Pamong Praja*. Jatinangor: Alqaprint.
- Tyas AAWP & Ikhsani KTW (2015) Sumber Daya Alam & Sumber Daya Manusia Untuk Pembangunan Ekonomi Indonesia. *Forum Ilmiah*. [Online]. 12(1), 1-15. Available From: file:///C:/Users/user/Downloads/1144-2334-1-SM.pdf.
- VENKATESH V. M (2003) User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*. 425–478.
- Wali Kota Bandung (2015) Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Walikota Bandung. 1 September.
- Widowati, DPD. (2016) *Inilah Peringkat E-Government Indonesia Berdasarkan Survei PBB 2016*. 2016. <https://bpptik.kominfo.go.id/2016/09/09/2190/inilah-peringkat-e-government-indonesia-berdasarkan-survei-pbb-2016/> [Accessed: 27 December 2020].
- Winarno, B. (2016) *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. CAPS (Center of Academic Publishing Service).