

# **PELAKSANAAN PROGRAM GEMILANG DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LAMONGAN**

**Kintan Tri Mauludiah**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel:kintansrechyvin@gmail.com*

**Bambang Kusbandrijo**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel:bambang\_kusbandrijo@untag-sby.ac.id*

**Dida Rahmadanik**

*Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel:didarahma@untag-sby.ac.id*

## **Abstrak**

*Di era revolusi saat ini, pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa jasa yaitu berkaitan dengan Identitas Kependudukan. Identitas Kependudukan merupakan hal yang penting karena dapat membantu terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan saat ini melakukan suatu terobosan atau menciptakan sebuah program baru dengan menerapkan jemput bola yaitu program Gerakan Mengurus Identitas Kependudukan Secara Langsung atau disingkat dengan GEMILANG. Hal itu dilakukan karena tingkat kepengurusan kelengkapan identitas kependudukan masyarakat Lamongan masih rendah, terutama untuk KTP elektronik (KTP-el), sampai tahun 2019 masih tercatat sebanyak 12.511 warga Kabupaten Lamongan yang belum melakukan perekaman KTP-el dan sebanyak 33.019 warga Kabupaten Lamongan belum mencetak KTP-el. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan meningkatkan pelayanan salah satunya dengan melakukan jemput bola. Program tersebut diciptakan dengan mengharapkan masyarakat lebih semangat dalam rangka melengkapi pengurusan identitas kependudukan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan pengamatan tentang pelaksanaan program GEMILANG oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lamongan. Adapun jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program GEMILANG yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan telah berhasil dengan adanya peningkatan kepengurusan identitas kependudukan oleh masyarakat Lamongan. Faktor pendukung pada program gemilang sesuai teori yang di kemukakan oleh George C. Edwards III dalam (Nugroho R. , 2009), meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi diantaranya: kemampuan implementor dalam penyampaian informasi dan konsistensi informasi kepada pemohon; kemampuan implementor dalam menyampaikan program; jumlah staf yang memadai serta fasilitas tempat yang diberikan; tingkat komitmen dan kejujuran para implementor serta tingkat demokratis para implementor dalam pelaksanaan program; dan kesesuaian program dengan SOP yang telah disosialisasikan. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat*

*diantaranya jaringan koneksi internet yang kurang memadai pada daerah yang koneksi internetnya rendah. Adapun saran peneliti dalam pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam hal sarana prasarana harus lebih ditingkatkan lagi untuk menyukseskan keberhasilan program tersebut.*

***Kata Kunci: Implementasi kebijakan, Program GEMILANG, Dispendukcapil.***

## **Pendahuluan**

Pada kehidupan sehari-hari, permasalahan yang sering dijumpai oleh masyarakat yaitu permasalahan yang terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara publik berupa jasa kepada masyarakat untuk kepentingan umum. Penyelenggara publik tersebut yaitu pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan merupakan salah satu instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa jasa yaitu berkaitan dengan Identitas Kependudukan. Identitas Kependudukan merupakan hal yang penting karena dapat membantu terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Dalam melaksanakan kinerja yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik tentunya memiliki rencana kinerja tahunan dimana untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan Pemendagri nomor 18 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi dan untuk memenuhi Peraturan Bupati Lamongan Nomor 63 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi dan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Secara geografis, kabupaten Lamongan memiliki luas wilayah 1.812,8 km<sup>2</sup> atau menempati sekitar 3,73% luas wilayah Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, Kabupaten Lamongan terdiri dari 27 kecamatan, yang meliputi 462 desa, 12 kelurahan dan 1.431 dusun. Tidak semua wilayah desa/dusun memiliki jarak yang dekat dengan lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Salah satunya adalah desa Kedungkumpul kecamatan Sukorame yang merupakan wilayah paling selatan di kabupaten Lamongan yang berbatasan langsung dengan kabupaten jombang dan kabupaten Bojonegoro, yang memiliki jarak kurang lebih 65 km dari pusat Kota Kabupaten Lamongan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lamongan hingga akhir tahun 2019 tercatat sebanyak 12.511 warga Kabupaten Lamongan yang belum melakukan perekaman KTP elektronik (KTP-*el*) dan sebanyak 33.019 warga Kabupaten Lamongan belum mencetak KTP Elektronik (KTP-*el*). Sedangkan setiap hari terjadi penambahan penduduk yang wajib KTP. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan meningkatkan pelayanan salah satunya dengan melakukan jemput bola.

Program pelayanan jemput bola yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Lamongan yaitu program Gerakan Mengurus Identitas Kependudukan Secara Langsung atau disingkat dengan GEMILANG. Program tersebut diciptakan karena mengharapkan penduduk lebih semangat dalam rangka melengkapi pengurusan identitas kependudukan. Melihat dari upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan melalui program GEMILANG, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang

pelaksanaan program GEMILANG dan faktor pendukung serta faktor penghambat pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang terletak di Jalan Veteran No.51, Jetis, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan merupakan instansi yang berperan penting dalam kepengurusan identitas kependudukan. Selain itu, dari masyarakat kabupaten lamongan dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan masih sangat kurang sehingga peneliti tertarik memilih kasus ini dengan pelaksanaan program GEMILANG yang di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Selain itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan dan faktor pendukung serta faktor penghambat program GEMILANG yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi focus dalam Pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Lamongan dilihat dari Teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edwards III dalam (Nugroho R. , 2009), yaitu Komunikasi; Sumber Daya; Disposisi; dan Struktur Birokrasi.

Dalam penelitian ini, sumber data dalam penggalan data yang dikumpulkan dari penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dari lapangan melalui observasi maupun wawancara dengan pihak informan (sumber pertama). Adapun metode pengambilan sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan pegawai bagian pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dan bagian pendaftaran program GEMILANG.
2. Data sekunder, merupakan data yang dikumpulkan peneliti secara langsung sebagai penunjang dari sumber data informan. Sumber data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen atau literature-literatur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, internet, surat kabar, jurnal dan lain sebagainya. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengambil atau menggunakannya sebagian/seluruhnya dari sekumpulan data yang telah dicatat atau dilaporkan. Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan data mengenai pelaksanaan program GEMILANG berupa gambaran umum mengenai program GEMILANG, hasil pelaksanaan program GEMILANG, dan Standart Operating Prosedura (SOP) pelaksanaan program GEMILANG.

Teknik pengumpulan data primer dan data sekunder pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Wawancara (*interviews*), Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Pada penelitian ini peneliti menggunakan kategori wawancara struktur. Dalam hal ini, peneliti sudah menyiapkan beberapa daftar pertanyaan secara sistematis. Peneliti juga menggunakan berbagai instrumen penelitian seperti alat bantu *recorder*, kamera untuk foto, serta instrumen-instrumen lain. Pada penelitian ini, narasumber yang akan di wawancarai yaitu pegawai bagian pendaftaran penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dan masyarakat yang mengikuti pelaksanaan program GEMILANG.
2. Dokumentasi (*Documentation*). Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda atau lain sebagainya. Menurut Sugiyono (2013), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini dokumentasi yang didapatkan dapat berupa catatan-catatan, foto-foto dokumentasi dan foto yang berkaitan dengan penelitian pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Semua dokumentasi ini akan dikumpulkan demi kelengkapan data penelitian.

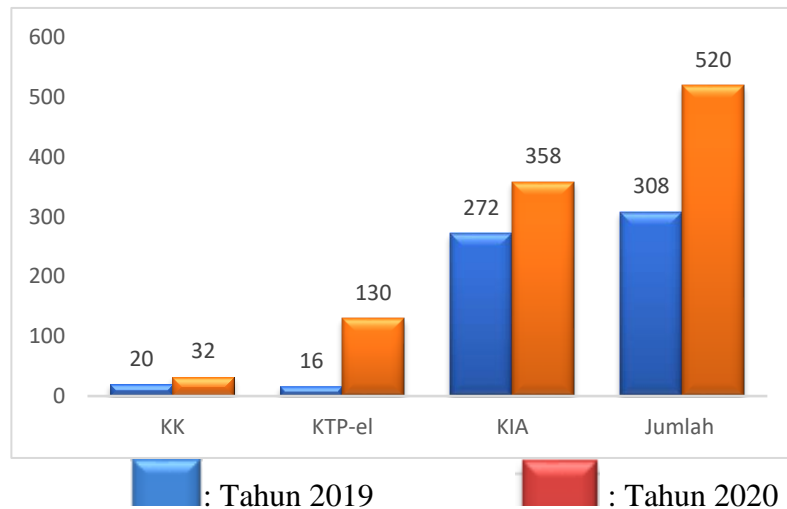
Adapun peneliti dalam proses analisis data dalam penelitian pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh (Bungin, 2003), yaitu Pengumpulan Data (*Data Collection*); Reduksi Data (*Data Reduction*); Penyajian Data; dan Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclution Drawing and Verification*).

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Program GEMILANG merupakan singkatan dari program gerakan mengurus identitas secara langsung yang dilakukan oleh para implementor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Dalam mewujudkan stelsel aktif pemerintah, para implementor melakukan jemput bola dokumen kependudukan di 27 kecamatan, dimana pada kegiatan tersebut melayani perekaman KTP-*el*, Cetak KTP-*el*, Cetak KK, dan Cetak KIA. Dalam pelaksanaan program ini juga diharapkan masyarakat sadar administrasi kependudukan.

Pelaksanaan program GEMILANG dilaksanakan di kantor kecamatan masing-masing yang kemudian dipersempit lagi pada tahun 2020 pelaksanaan program gemilang dilaksanakan di setiap desa. Informan mengaku tertarik untuk mengikuti pelaksanaan program GEMILANG karena gratis, ingin melengkapi dokumen kependudukan.

**Gambar 4.1 Perkembangan Hasil Kepengurusan Identitas Kependudukan pada Program Gemilang tahun 2019-2020 per-Kecamatan.**



Berdasarkan gambar grafik di atas, terjadi perkembangan peningkatan kepengurusan identitas kependudukan dari tahun 2019 hingga 2020 yaitu, KK naik dari 20 menjadi 32 pemohon yang mengurusnya. Yang melakukan perekaman dan pencetakan KTP-*el* dari 16 menjadi 130 pemohon. Untuk KIA dari 272 menjadi 358 pemohon. Sedangkan untuk rata-rata jumlah keseluruhan kepengurusan identitas kependudukan per-kecamatan meningkat dari 308 pemohon menjadi 520.

Peningkatan kepengurusan ini dipengaruhi banyak faktor pendukung maupun penghambat. Masyarakat mengaku bahwa mereka sangat terbantu dengan adanya program gemilang. Proses pengurusan lebih hemat, mudah, dan efektif karena pada pelaksanaan program gemilang ini sama sekali tidak dipungut biaya untuk proses administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan pelayanannya, para implementor harus mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan sesuai dengan Teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edwards III dalam (Nugroho R. , 2009), yang meliputi Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, yaitu:

1. Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pada pelaksanaan program GEMILANG dalam hal komunikasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi tersebut meliputi transmisi atau penyampaian informasi, kejelasan informasi, dan konsistensi informasi yang disampaikan implementor kepada pemohon dapat diterima dengan baik oleh pemohon. Komunikasi yang dilakukan oleh implementor telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada karena sebelum implementor terjun dalam pelaksanaan program gemilang telah dilakukan *breafing* agar para implementor lebih memahami bagaimana prosedur pelaksanaan program gemilang.

2. Sumber daya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pada pelaksanaan program GEMILANG dalam hal sumber daya yang meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada. Keberhasilan sumber daya ini dapat dilihat dari jumlah staf yang sudah mencukupi dan informasi yang diberikan implementor kepada pemohon sudah jelas. Selain itu dari segi fasilitas juga memengaruhi keberhasilan sumber daya, dalam pelaksanaan program gemilang ini fasilitas tempat sudah memadai, namun untuk koneksi jaringan di daerah yang tingkat koneksi rendah masih membutuhkan perhatian khusus untuk ditingkatkan lagi agar tidak menjadi penghambat dalam kesuksesan pelaksanaan program gemilang.
3. Disposisi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pada pelaksanaan program GEMILANG dalam hal disposisi telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada. Keberhasilan disposisi ini dapat dilihat dari tingkat komitmen dan kejujuran para implementor dalam pelaksanaan program gemilang, yang di buktikan dengan tidak pernah terjadi pungli dan gratifikasi yang dilakukan oleh implementor. Selain itu, dari tingkat demokratis para implementor dalam pelaksanaan program gemilang ini sudah baik dibuktikan dengan tidak pernah terjadi ketidak-adilan dalam pelaksanaan program tersebut.
4. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan telah mensosialisasikan SOP sebelumnya. Sehingga, seluruh dari informan menyatakan bahwa pelaksanaan program GEMILANG sudah efektif. Dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan pada pelaksanaan program GEMILANG dalam hal struktur birokrasi telah dilakukan dengan baik.

## **Kesimpulan**

1. Pelaksanaan program GEMILANG yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan terealisasi sesuai tujuan, hal ini dilihat dari kepengurusan identitas kependudukan pada program gemilang mengalami peningkatan, baik untuk kepengurusan KK, KTP-*el*, dan KIA dengan rata-rata jumlah keseluruhan kepengurusan identitas kependudukan per-kecamatan meningkat dari 308 pemohon menjadi 520.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pada pelaksanaan program GEMILANG di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sesuai teori yang di kemukakan oleh George C. Edwards III dalam (Nugroho R. , 2009), meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi diantaranya :
  - a. Faktor pendukung
    - 1) kemampuan implementor dalam penyampaian informasi dan konsistensi informasi kepada pemohon
    - 2) kemampuan implementor dalam menyampaikan program
    - 3) jumlah staf yang memadai serta fasilitas tempat yang diberikan

- 4) tingkat komitmen dan kejujuran para implementor
  - 5) tingkat demokratis para implementor dalam pelaksanaan program
  - 6) kesesuaian program dengan SOP yang telah disosialisasikan.
- b. Faktor penghambat
- 1) Jaringan koneksi internet yang kurang memadai pada daerah yang koneksi internetnya rendah.

### **Daftar Pustaka**

- Bungin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nugroho, R. (2009). *Public Policy: Teori Kebijakan Analisis Kebijakan Proses*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Afabeta.
- Suharno. (2008). *Prinsip-prinsip Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Van Meter, D.S. and Van Horn, C.E. . (1975). *The Policy Implementation Process : "A Conceptual framework"*. Administrasi.