

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN SISTEM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DENGAN MENGGUNAKAN LAYANAN APLIKASI ES MAMA (Ekspedisi Melayani Masyarakat) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG**

**IMPLEMENTATION OF POLICY FOR IMPLEMENTING A POPULATION DOCUMENT SERVICE SYSTEM USING THE ES MAMA APPLICATION SERVICE (*Expedition Serving the Community*) BY THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF BITUNG CITY**

**Oktofianus W. Ch. Tumundo<sup>(1)</sup>, Joyce Jacinta Rares<sup>(2)</sup>, Welly Waworundeng<sup>(2)</sup>**

1) Staf dan Peneliti pada Pemerintah Kota Bitung/ASN

2) Staf Pengajar dan Peneliti pada PS Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan, Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi, Manado

\*Penulis untuk korespondensi: oktovianustumundo4@gmail.com

---

Naskah diterima melalui e-mail jurnal ilmiah agrisocioekonomi@unsrat.ac.id

: Senin, 8 Maret 2021

Disetujui diterbitkan

: Rabu, 28 Juli 2021

---

**ABSTRACT**

*This study aims to get answers about why the implementation of the policy of implementing the Population Document Service System using the Es Ma Ma (Community Service Expedition) application has not given the expected results. This research took place at the Office of Population and Civil Registration of Bitung City. This research design uses a qualitative descriptive approach. The types of data used in this study are primary data and secondary data. What is meant by primary data is data obtained in the field through a deep interview process to informants, both key informants and other supporting informants. The secondary data consists of processed data or data that has been officially published obtained from mass media news, documentation and archives of related institutions. The number of informants in this study amounted to 6 informants consisting of the Head of the Population and Civil Registration Office of Bitung City, 2 operators of the ES MAMA Program Manager and involving 3 community members who were managing population document files. The results of the study indicate that the non-achievement of policy targets is caused by firstly the infrastructure of the implementing organization that is not specifically designed to handle this program, secondly the understanding of the implementers that this program service is part of the "ordinary" service, and thirdly the weak intensity of delivery to the community.*

*Keywords : community service; implementing organization; system*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban tentang mengapa implementasi kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan Menggunakan Aplikasi Es Ma Ma (Ekspedisi Melayani Masyarakat) belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan. Penelitian ini bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksudkan dengan data primer adalah data yang didapat di lapangan melalui proses wawancara yang mendalam (*deeply interview*) kepada para informan, baik itu informan kunci dan informan pendukung lainnya. Adapun data sekunder terdiri dari data olahan atau data yang telah dipublikasikan secara resmi didapat dari berita media massa, dokumentasi dan arsip lembaga terkait. Jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang informan terdiri Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, 2 orang operator Pengelola Program ES MAMA serta melibatkan 3 orang masyarakat yang sedang melakukan pengurusan berkas dokumen kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak tercapainya sasaran kebijakan adalah disebabkan oleh pertama infrastruktur organisasi pelaksana yang tidak dibuat secara khusus untuk menangani program ini, kedua pemahaman pelaksana bahwa pelayanan program ini adalah bagian dari pelayanan “biasa”, ketiga lemahnya intensitas penyampaian kepada masyarakat.

Kata kunci : pelayanan kependudukan; organisasi pelaksana; sistem

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Data kependudukan adalah hal yang amat penting bagi negara. Karena data kependudukan merupakan data rujukan utama bagi negara untuk merancang kebijakan pembangunannya. Negara atau Pemerintah harus memiliki data yang tepat tentang kependudukan yang ditampilkan dari berbagai perspektif baik itu perspektif kondisi sosial ekonomi, jenis kelamin, umur, mata pencaharian, konfigurasi usia, pendidikan. Sehingga jika perencanaan pembangunan prosesnya dilakukan atas dasar data kependudukan yang lengkap dan akurat, maka kebijakan pembangunan yang akan ditetapkan dapat menjadi “panasea” yang tepat untuk menghasilkan perubahan. Demikian pentingnya Data Kependudukan ini, maka Pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang nomor 26 Tahun 2009 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 58 dari Undang-Undang ini di dalamnya dijelaskan bahwa Data Kependudukan adalah dipergunakan untuk segala keperluan yang berasal dari Kementerian Dalam Negeri. Adapun pemanfaatannya adalah untuk hal-hal sebagai berikut pertama untuk menerbitkan Surat Ijin Mengemudi, Surat Ijin Usaha, Wajib Pajak, pelayanan perbankan, pengurusan Sertipikat tanah, pelayanan asuransi, mendapatkan jaminan kesehatan masyarakat, serta jaminan sosial tenaga kerja. kedua penyusunan dan penetapan desain pembangunan nasional, desain atau program pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan. ketiga penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan. keempat asupan data untuk kegiatan Pemilu yaitu, Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4). kelima untuk kepentingan penegakan hukum dan pencegahan dan guna pencegahan tindakan kriminal, terutama guna memudahkan pelacakan pelaku kriminal, pencegahan perdagangan orang serta pengiriman tenaga kerja ilegal.

Tidak hanya itu saja, data kependudukan adalah juga hal yang amat dibutuhkan oleh kalangan akademik terutama di lingkungan perguruan tinggi. Seluruh penelitian yang terkait dengan persoalan administrasi pembangunan dan kebijakan publik amat membutuhkan data kependudukan untuk menentukan skenario penelitian, serta melakukan berbagai prediksi terkait dengan arah perubahan sosial, ekonomi dan politik yang terjadi di tingkat masyarakat. Studi studi tentang kebijakan baik dari tingkat yang paling luas (nasional) sampai pada tingkat yang paling bawah (desa/kelurahan) tidak bisa lepas dari kebutuhan akan data kependudukan yang akurat. Demikian pula data kependudukan bukan hanya sebagai sebagai sebuah persyaratan mutlak yang harus dimiliki oleh pemerintah dan lingkungan perguruan tinggi, tetapi data kependudukan juga amat dibutuhkan oleh para politisi untuk memenangkan pertarungan politik seperti Pemilihan Presiden, Gubernur, Bupati dan Walikota, pemilihan anggota DPR-RI maupun DPRD Provinsi dan Kabupaten/Kota. Terkait dengan yang disebutkan terakhir ini, maka Data Kependudukan merupakan hal amat sangat penting sekali. Karena kenyataannya semenjak Indonesia menyelenggarakan Pemilu secara langsung (tahun 2005), persoalan keakurasian Daftar Pemilih selalu menjadi akar masalah yang selalu diangkat oleh mereka yang kalah dalam pemilu, sebagai dasar untuk mengajukan gugatan pemilu.

Persoalannya adalah sampai sekarang ini soal keakurasian data kependudukan Indonesia belum juga terpenuhi secara tuntas. Ada banyak persoalan dan fenomena sosial yang mendeterminasi kesiapan data kependudukan Indonesia, baik itu dari sisi penyelenggara dan penanggung jawabnya serta dari sisi masyarakatnya sendiri. Maka dalam penyediaan data kependudukan yang baik, tiga komponen ini adalah harus “berada” dalam posisi saling mendukung antara satu dengan lainnya. Pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan maka harus menyediakan sistem kebijakan, sumber daya manusia serta anggaran yang memadai, lembaga pelayanan dan penyedia data kependudukan (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, serta Dinas di tingkat provinsi

maupun kabupaten/kota) harus dikelola oleh tenaga kerja yang berintegritas, didukung oleh teknologi yang memadai serta sumber daya manusia yang berkualitas, sementara masyarakat sebagai sumber data dan juga penerima layanan data, harus memiliki kesadaran yang kuat atas pentingnya pemberian data diri mereka kepada Pemerintah.

Dalam rangka memperkuat penyediaan dan meningkatkan pelayanan data kependudukan, maka Pemerintah kota Bitung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota ini di tahun 2018 meluncurkan sebuah program untuk memberikan layanan kependudukan bagi masyarakat kota tersebut. Program ini ditetapkan melalui Peraturan Daerah Kota Bitung Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Dengan Menggunakan Layanan Aplikasi Es Mama (Ekspedisi Melayani Masyarakat)". Kebijakan ini tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan kependudukan dengan cara yang lebih cepat dan mudah bagi masyarakat. Melalui aplikasi ini penduduk kota Bitung dapat mengurus segenap urusannya terkait dengan soal administrasi dan data kependudukan tanpa perlu datang secara fisik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota ini.

Namun persoalannya semenjak kebijakan ini digulirkan (tahun 2018), sampai dengan tahun 2020 penduduk yang tercatat memanfaatkan fasilitas pelayanan ini tidak mencapai angka 10(sepuluh) % dari keseluruhan jumlah penduduk kota Bitung yang sudah wajib mengurus administrasi kependudukan. Dari wajib 160 (seratus enam puluh) ribu orang wajib KTP, hanya sekitar 5 sampai 10 % yang menggunakan fasilitas ini. Tahun 2018 ketika kebijakan ini pertama kali digulirkan tercatat hanya sekitar 100 – 160 orang (1%), tahun 2019 sekitar 8.000 orang (5%), dan diperkirakan tahun 2020 ini dapat mencapai angka 10 % atau sekitar 16.000 ribu orang((hasil wawancara pra penelitian dengan

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung).

Penelitian-penelitian tentang administrasi kependudukan telah diteliti oleh para peneliti sebelumnya. Rohman dan kawan-kawan (2013) meneliti soal kualitas pelayanan kepada masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Malang, dengan memberikan highlight pada soal pelayanan KTP elektronik. Penelitian terkait lainnya adalah yang dilakukan Irawan (2013). Irawan memberikan fokus penelitiannya pada soal kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karanganyar kepada Masyarakat. Aspek-aspek utama yang digali adalah tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten ini, sementara tujuannya adalah menghasilkan rekomendasi teknis untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Selanjutnya Sofyan (2013) juga melakukan penelitian terkait dengan Administrasi Kependudukan dengan fokus pada Kinerja Pelayanan Kependudukan. Penelitiannya ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dan mengeksplorasi soal penerapan prinsip-prinsip pelayanan pada penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam upaya menghasilkan pelayanan prima. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu, maka jika Rohman dan kawan-kawan mengeksplorasi soal pelayanan KTP, kemudian Irawan mengeksplorasi soal faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, dan Sofyan yang terfokus pada upaya mengeksplorasi penerapan prinsip-prinsip pelayanan,

Maka penelitian yang telah dilakukan ini lebih pada upaya untuk menemukan hal-hal yang menjadi hambatan dalam pengimplementasian sebuah kebijakan yang sebenarnya merupakan digitalisasi pelayanan di lingkungan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Mengapa implementasi kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan Menggunakan Aplikasi Es Ma Ma (Ekspedisi Melayana Masyarakat), setelah dijalankan selama 2 tahun belum juga memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan ?”

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban tentang mengapa implementasi kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan Menggunakan Aplikasi Es Ma Ma (Ekspedisi Melayana Masyarakat) belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian ini baik secara akademik dan manfaat secara praktis adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik :

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memperkuat konsep-konsep dan teori implementasi kebijakan, terutama yang terkait dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

b. Manfaat Praktis :

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk memperkuat kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan yang sedang diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi dari penelitian ini adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung, serta pada kecamatan-kecamatan yang ada di kota ini. Namun demikian penelitian ini juga akan menyesuaikan dengan keberadaan dari Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil kota Bitung dan para staff struktural ke bawah. Selain itu lokasi penelitian juga menyesuaikan dengan keberadaan dan lokasi dari para informan yang diambil dari masyarakat yang pernah melakukan dan atau yang sedang melakukan pengurusan dokumentasi kependudukan.

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan (menggambarkan apa adanya sesuai dengan fakta empirik di lapangan) tentang berbagai situasi serta berbagai fenomena sesuai dengan realitas di lapangan. Langkah selanjutnya adalah berupaya untuk mengangkat realitas ke wilayah yang nampak (permukaan) dalam wujud ciri, karakter, sifat, model, *sign* atau tanda dan juga deskripsi tentang kondisi dari fenomena tertentu.

### **Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksudkan dengan data primer adalah data yang didapat di lapangan melalui proses wawancara yang mendalam (*deeply interview*) kepada para informan, baik itu informan kunci dan informan pendukung lainnya. Serta juga yang diperoleh melalui kegiatan observasi dari peneliti di lapangan. Selanjutnya yang dimaksudkan dengan data sekunder adalah data yang telah diolah dan juga termasuk di dalamnya data yang telah dipublikasikan dengan cara formal, yaitu data tentang perkembangan atau keadaan tertentu yang dimuat di berita atau media, kemudian data dokumenter serta juga data yang sudah diarsipkan oleh lembaga terkait atau berkorelasi engan objek penelitian.

### **Informan Penelitian**

Informan dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terlibat dalam implementasi Peraturan Walikota Bitung Nomor 53 Tahun 2018 direncanakan informan dalam penelitian ini adalah.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung,
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung,
- 3.5 (lima) orang Camat dari kecamatan yang ada di kota Bitung,
- 4.10 orang informan yang diambil dari warga dari 5 kecamatan yang ada di kota Bitung, masing-masing 2 orang dari tiap kecamatan.

Namun demikian pada saat penelitian lapangan, jumlah informan ini berkurang menjadi 6 orang informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, 2 orang operator Pengelola Program ES MAMA, dan 3 orang informan dari masyarakat, yang sedang datang melakukan permohonan pengurusan berkas dokumen kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung.

### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau *tools* yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan data. Oleh karena penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka yang menjadi instrumen dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dan dengan menggunakan alat bantu perekam suara atau *recorder*, alat pencatat, serta laptop yang akan digunakan sebagai media penyimpanan data hasil penelitian.

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dengan cara direduksi, *dicluster* atau dikelompokkan. Tahap selanjutnya adalah dilakukan proses *focusing* serta simplifikasi atau penyederhanaan atas seluruh catatan hasil penelitian lapangan. Proses reduksi yaitu pembacaan ulang terhadap seluruh transkrip wawancara, menyimak dan menginterpretasi seluruh hasil wawancara, seluruh catatan pengamatan serta dokumen-dokumen lainnya proses selanjutnya adalah pembuatan note atas memo data, Setelah tahap ini selesai maka akan dilakukan penampilan data. Tahapan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian kualitatif tampilan data akan berupa narasi, gambar visual, dapat juga berupa grafik dan atau tabel, kemudian bagan tampilan data adalah berupa teks, gambar,

grafik, tabel. Adapun bagian akhir daritahapan ini adalah perumusan kesimpulan. Dapat dijelaskan bahwa data dalam penelitian kualitatif diperlakukan sebagai temuan awal yang masih amat terbuka terhadap dinamika data.

Setelah semua langkah tersebut dilaksanakan maka sebagai keyword dalam penelitian kualitatif adalah proses interpretasi, eksplanasi terhadap patron interaksi dari kumpulan kategori dan juga atribut serta properties. Melalui proses ini akan dihasilkan sebuah karakter hubungan saling mempengaruhi di dalam skema objek penelitian. Selanjutnya seluruh temuan di lapangan diinterpretasi berdasarkan properties, kategori dan atribut yang sudah dilakukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pembahasan tentang gambaran umum obyek penelitian mencakup Tugas dan Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Serta Kebijakan Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan dengan menggunakan Layanan Aplikasi “Es Mama”.

#### **1. Tugas dan Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung**

Pembahasan implementasi kebijakan ES MAMA adalah tidak dapat dilepaskan dengan kaitan tugas dan kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Oleh karena tugas dan kewenangannya inilah maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung menjadi implementor kebijakan ES MAMA ini. Dalam Peraturan Walikota Bitung Nomor 24 Tahun 2008 dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung memiliki tugas pokok membantu Walikota dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung berkewajiban untuk menyelenggarakan beberapa fungsi di antaranya adalah pelaksanaan pendaftaran, pencatatan,

penelitian dan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi :

- 1) Kartu Keluarga.
- 2) Kartu Tanda Penduduk.
- 3) Surat Keterangan Kependudukan.
- 4) Akta Pencatatan Sipil.

Dengan diserahkannya urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung, maka diharapkan ketersediaan data kependudukan (database kependudukan) akan menjadi lengkap dan akurat serta kepentingan administrasi kependudukan kota Bitung akan menjadi lebih baik. Selain itu hal yang terpenting adalah kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan bagi penduduk Kota Bitung diharapkan akan menjadi lebih baik. Terkait dengan tujuan ini maka dikeluarkannya kebijakan “Es MAMA” adalah sebuah upaya teknis untuk mendukung tercapainya sasaran ini.

### **Pembahasan**

Melalui Rencana Tata Ruang Wilayah (RTRW) Kota Bitung Tahun 2013 – 2033 yang bertujuan untuk mewujudkan ruang kota yang produktif, aman, nyaman dan berkelanjutan.

Dari kegiatan penelitian yang telah selesai dilakukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan dari Jones (1984) diperoleh hasil sebagai berikut ;

- 1) Aspek organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa untuk melaksanakan program “EsMama”, Pemerintah kota Bitung membentuk Tim Kerja khusus yang menangani program ini (diatur dalam Peraturan Walikota Bitung. Tim ini bertugas dan bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan permohonan pengurusan dokumen kependudukan melalui aplikasi pelayanan on-line yang diberi nama program EsMama ini. Namun demikian sampai penelitian ini selesai dilaksanakan, tidak diperoleh kejelasan soal pengorganisasian Tim Kerja ini, baik itu dari segi jumlah personel maupun *job of description* nya. hasil penelitian lapangan memperlihatkan bahwa hanya terdapat 2 (dua) orang operator yang ditugaskan untuk melayani program ini. Tugasnya pun

hanyalah sebagai operator aplikasi. Selain itu semuanya adalah mengikuti mekanisme sebagaimana pelayanan manual.

- 2) Aspek Interpretasi

Hasil penelitian lapangan memperlihatkan, ternyata bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung bahwa Pelayanan Es Mama dilihat sebagai pelayanan rutin pengurusan permohonan dokumen kependudukan yang di digital kan. artinya bahwa pelayanan melalui program Es Mama bukanlah sebuah kekhususan dan harus diprioritaskan. Tidak ada tim khusus yang melayani keseluruhan proses pengurusan dokumen kependudukan artinya permohonan pengurusan dokumen secara on-line tetap masuk dalam jalur antrian pengurusan manual. Dengan demikian tidak ada kekhususan dalam pelayanan Es Mama ini. Dapat disimpulkan demikian oleh karena *treatment* yang diberikan yang diberikan kepada pemohon tidaklah berbeda dengan pelayanan pengurusan dokumen “*on the spot*”. Pola pelayanan yang seperti ini.

- 3) Aspek penerapan/pelaksanaan.

Dilihat dari tujuan pelayanannya, maka seharusnya program pelayanan pengurusan dokumen kependudukan melalui program Es Mama memiliki catatan frekuensi pelayanan yang tinggi. Tetapi kenyataannya pengguna layanan ini tidak mencapai angka 5 % dari keseluruhan jumlah layanan manual. Artinya ada persoalan yang masih harus dibenahi dalam hal pelaksanaan program ini. dalam setiap bentuk pelayanan public yang berkaitan dengan kepentingan strategis masyarakat, maka pemerintah berkewajiban untuk menyampaikan setiap perubahan mekanisme pelayanan yang mereka lakukan. Artinya setiap program pelayanan publik yang menggunakan mekanisme baru maka harus didukung dengan infrastruktur kebijakan yang memadai dan disertai dengan pemberian informasi yang lengkap tentang kebijakan tersebut.

Hasil wawancara lapangan dengan para informan kunci (masyarakat yang dinilai mewakili warga dari 8 kecamatan yang berada di kota Bitung). Ternyata semua tidak

mengetahui akan adanya program Es Mama ini. yang diketahui adalah pelayanan melalui aplikasi android “*Whats Up*”. Namun demikian aplikasi ini juga tidak diminati oleh masyarakat oleh karena pelayanannya dirasakan sangat lamban (hasil wawancara langsung di lapangan). Akibatnya adalah, untuk mengurus segenap keperluan kebutuhan dokumen kependudukannya, masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung. Ini juga masih disertai dengan pesimisme atas kualitas pelayanan yang akan mereka terima. Dengan argumentasi bahwa untuk mendapatkan proses layanan yang cepat maka mereka butuh “koneksitas” yang kuat di dalam, Data ini diperoleh langsung pada saat wawancara dengan beberapa warga kota Bitung yang sedang melakukan pengurusan dokumen di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota ini.

Hasil pengambilan data lapangan ini, diperoleh dua catatan penting yang harus digaris bawahi :

- a. Pelayanan *on-line* justru lebih lambat daripada pelayanan manual,
- b. Tidak ada transparansi dalam pelayanan manual. Rendahnya *thrust* masyarakat atas pelayanan yang diberikan, dikarenakan ketiadaan ruang bagi masyarakat untuk mengetahui “posisi” berkas mereka dalam proses yang sedang berjalan. Sehingga memiliki koneksitas di “dalam”, menjadi sebuah jalan keluar yang terbaik untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah selesai dilaksanakan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Infrastruktur organisasi pelayanan melalui Program Es Mama tidak sesuai dengan kebutuhan pola pelayanan yang seharusnya dilakukan.

2. Tidak berubahnya pola pikir dan kultur pelayanan, dari pola pelayanan manual ke pelayanan online, menyebabkan tidak terjadinya efisiensi waktu pelayanan yang seharusnya merupakan, esensi dari sebuah pelayanan *on-line*.
3. Rendahnya tingkat penggunaan layanan Es Mama oleh warga kota Bitung, disebabkan oleh minimnya informasi kebijakan yang diberikan oleh Lembaga Pelaksana Program ini (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Bitung).

### Saran

1. Organisasi pelaksana Program Es Mama, harus bersifat khusus dan terpisah dari jalur mekanisme pelayanan manual. Artinya harus dilaksanakan dalam mekanisme tersendiri, sehingga sasaran terciptanya pelayanan yang efisien itu dapat tercapai.
2. Tim kerja pelayanan dokumen kependudukan melalui program Es Mama, harus diberikan treatment khusus dan didukung dengan infrastruktur kebijakan (regulasi/Tupoksi) tersendiri.
3. Untuk mencapai tujuan yang ingin diperoleh, maka program Es Mama harus didukung dengan pemberian informasi yang luas dan intens kepada masyarakat kota Bitung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hill, Michael and Peter Hupe.,2002., *Implementing Public Policy.*, London., SAGE Publications.
- Hogwood, Brian W. dan Lewis A. Gunn., 1984., *Policy Analysis For The Real World.*, New York : Oxford University Press.
- Jones, Charles, O., 1984., *an Introduction to The Study of Public Policy : Third Editon.*, California : Brooks/cole Publishing Company.

Lane., 1993., *The Public Sector : Concepts, Models, and Approach.*, New Jersey : Princeton University Press.

Nugroho, Riant., 2009., *Public Policy.*, Jakarta : PT Elek Media Komputindo. O'Tole, L. J, Jr., 2000., *Research on Policy Implementation : Assesment.*

*Prospects*, Journal of Public Administration Research and Theory, 10 (2) : 263-88.