



PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT

Zyhan Maharani¹⁾

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia
Email: jihan.prkjm0795@gmail.com

Abstrak

“Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat” Permasalahan dalam penelitian ini terdapat pada pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yang masih kurang optimal, dan gejala masalah terlihat dari implementasi kebijakan pemerintah yang masih belum optimal dalam melakukan pelayanan dalam administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung Barat. Teori yang digunakan dalam penelitian Model Implementasi Kebijakan oleh Edward III dan Kualitas Pelayanan oleh Zeithaml. Metode penelitian menggunakan kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan VB SEM PLS dengan bantuan *software* Smart PLS 4.0. Populasi dalam penelitian 3.000 orang, dengan teknik penentuan sampel menggunakan rumus slovin terdapat 97 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Hasil Penelitian ini menunjukkan Implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Diperoleh hasil koefisien sebesar 0.732, dengan t-statistik sebesar 9.521 dan p-value sebesar 0.000. Hasil t-statistik $9.521 > 1.985$ dan *p-value* $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan nilai R^2 sebesar 53.6% oleh variabel implementasi kebijakan, sedangkan sisanya sebesar 46.4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan Pemerintah, Kualitas Pelayanan Publik.

Abstract

"The Effect of Government Policy Implementation on the Quality of Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency." The problem in this study lies in the suboptimal public service in population administration at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. The symptoms of this problem are evident in the suboptimal implementation of government policies in providing population administration services in West Bandung Regency. The theories used in this study are the Policy

Implementation Model by Edward III and Service Quality by Zeithaml. The research method uses descriptive quantitative data analysis techniques using VB SEM PLS with the assistance of Smart PLS 4.0 software. The population in this study was 3,000 people, with a sampling technique using the Slovin formula, resulting in 97 respondents. The sampling technique used was Simple Random Sampling. The results of this study indicate that the implementation of government policies influences the quality of services in Population Administration at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. The coefficient result was 0.732, with a t-statistic of 9.521 and a p-value of 0.000. The t-statistic result of $9.521 > 1.985$ and a p-value of $0.000 < 0.05$, so H_0 was rejected and H_a was accepted, with an R^2 value of 53.6% by the policy implementation variable, while the remaining 46.4% was explained by other variables outside the research model.

Keywords: Implementation of Government Policy, Quality of Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam negara demokratis yang menempatkan masyarakat sebagai subjek pelayanan. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana pemerintah mampu memenuhi hak dasar warga negara secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat strategis dan fundamental adalah administrasi kependudukan, karena berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), serta akta pencatatan sipil lainnya.

Salah satu sektor pelayanan publik yang memiliki tingkat urgensi tinggi adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berperan strategis karena menyangkut legalitas identitas penduduk yang menjadi dasar bagi pemenuhan hak-hak sipil, politik, sosial, dan ekonomi masyarakat. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil tidak hanya berfungsi sebagai bukti identitas, tetapi juga menjadi prasyarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berkualitas merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menekankan pentingnya sistem

pelayanan yang terintegrasi, akurat, dan berbasis teknologi informasi. Implementasi kebijakan tersebut diwujudkan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari penerapan e-government. Secara normatif, kebijakan ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keakuratan data, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Secara konseptual, penerapan SIAK diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, meminimalkan kesalahan data, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja aparatur. Pemanfaatan teknologi digital juga diharapkan dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, terutama melalui sistem pelayanan daring yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Namun demikian, dalam praktiknya implementasi kebijakan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai kendala di tingkat daerah. Di Kabupaten Bandung Barat, meskipun secara kelembagaan telah menerapkan SIAK dan layanan berbasis daring seperti Sistem Daftar Informasi Layanan Online (SIDILAN), kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hal ini tercermin dari adanya keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan, gangguan sistem digital, kurangnya kejelasan prosedur, rendahnya responsivitas aparatur, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dengan realitas implementasinya di lapangan.

Di Kabupaten Bandung Barat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana kebijakan administrasi kependudukan telah menerapkan SIAK dan layanan berbasis digital seperti Sistem Daftar Informasi Layanan Online (SIDILAN). Meskipun secara kelembagaan telah tersedia regulasi dan sistem pendukung, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan pelayanan. Keluhan masyarakat

menunjukkan adanya keterlambatan proses pelayanan, gangguan pada sistem digital, kurangnya kejelasan informasi dan prosedur, rendahnya responsivitas aparatur, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Fenomena ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Berdasarkan perspektif teori implementasi kebijakan Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Ketidakseimbangan atau kelemahan pada salah satu faktor tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu pemerintahan serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan jenis penelitian **eksplanatif**, yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara implementasi kebijakan pemerintah dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran variabel secara objektif serta pengujian hipotesis berdasarkan data empiris.

Desain penelitian yang digunakan adalah **survei**, dengan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Penelitian ini bersifat **cross-sectional**, yaitu data dikumpulkan pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan kondisi implementasi kebijakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Dengan Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui dua jenis sumber, yaitu:

1. **Data primer**, diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dengan menggunakan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju.
2. **Data sekunder**, diperoleh melalui studi dokumentasi, literatur ilmiah, peraturan perundang-undangan, laporan instansi terkait, serta sumber pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Bandung Barat yang telah menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan jumlah populasi sebanyak **3.000 orang**. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan **rumus Slovin**, sehingga diperoleh sebanyak **97 responden**. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah **Simple Random Sampling**, dengan tujuan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi responden.

Variabel independen dalam penelitian ini adalah **Implementasi Kebijakan Pemerintah**, yang diukur berdasarkan model implementasi kebijakan Edward III, meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Variabel dependen adalah **Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan**, yang diukur menggunakan konsep kualitas pelayanan dari Zeithaml, yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode **Variance-Based Structural Equation Modeling (VB-SEM)** dengan bantuan perangkat lunak **SmartPLS versi 4.0**. Tahapan analisis data meliputi:

- **Uji model pengukuran (outer model)**, yang mencakup uji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.
- **Uji model struktural (inner model)**, yang meliputi pengujian koefisien jalur (path coefficients), nilai R-square (R^2), nilai f-square (f^2), nilai Q-square (Q^2), serta pengujian hipotesis menggunakan nilai t-statistic dan p-value melalui prosedur bootstrapping.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic $> 1,985$ dan p-value $< 0,05$.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan pemerintah terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hasil analisis data menggunakan metode Variance-Based Structural Equation Modeling (VB-SEM) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil pengujian model struktural menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar **0,732**, dengan nilai **t-statistic sebesar 9,521** dan **p-value sebesar 0,000**, yang berarti implementasi kebijakan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai **R-square sebesar 0,536** menunjukkan bahwa sebesar **53,6% variasi kualitas pelayanan** dapat dijelaskan oleh implementasi kebijakan pemerintah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan merupakan faktor determinan yang penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan.

Implementasi Kebijakan Pemerintah dalam Administrasi Kependudukan

Berdasarkan analisis deskriptif dan pengujian konstruk, implementasi kebijakan pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Jika ditinjau berdasarkan model implementasi kebijakan Edward III, masih terdapat kelemahan pada beberapa dimensi, khususnya komunikasi kebijakan dan sumber daya pelaksana.

Pada dimensi komunikasi, masih ditemukan kurangnya kejelasan dan konsistensi informasi yang diterima masyarakat, baik dalam pelayanan tatap muka maupun melalui sistem pelayanan digital. Kondisi ini berpotensi

menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Padahal, menurut Edward III, komunikasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran merupakan prasyarat utama keberhasilan implementasi kebijakan.

Selanjutnya, pada dimensi sumber daya, keterbatasan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Gangguan sistem digital dan keterlambatan proses pelayanan menunjukkan bahwa sumber daya yang tersedia belum sepenuhnya mampu mendukung implementasi kebijakan secara optimal. Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan yang baik secara normatif tidak akan berjalan efektif tanpa dukungan sumber daya yang memadai.

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam penelitian ini diukur menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, terutama pada dimensi responsiveness dan assurance.

Pada dimensi responsiveness, masyarakat masih merasakan rendahnya ketanggapan aparatur dalam merespons keluhan dan permasalahan pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan layanan berbasis digital. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan solutif.

Pada dimensi assurance, masih terdapat keluhan terkait ketidakpastian waktu penyelesaian pelayanan, yang berdampak pada rendahnya rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi ini bertentangan dengan prinsip pelayanan publik yang menuntut adanya kepastian, keadilan, dan perlakuan yang setara bagi seluruh masyarakat.

Pengaruh Implementasi Kebijakan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menguatkan pandangan bahwa implementasi kebijakan pemerintah memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas

pelayanan publik. Implementasi kebijakan yang efektif, ditandai oleh komunikasi yang baik, sumber daya yang memadai, disposisi aparatur yang mendukung, serta struktur birokrasi yang sederhana, terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka diperoleh hasil pengujian hipotesis pada pengaruh implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan, sebagai berikut:

Hipotesis	Original Sample	t-Statistics	P-Value	Keterangan Signifikansi	Hasil
Implementasi kebijakan -> Kualitas pelayanan	0.732	9.521	0.000	Signifikan	Hipotesis Didukung

Sumber : Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis di atas, diperoleh hasil koefisien sebesar 0.732, dengan t-statistik sebesar 9.521 dan p-value sebesar 0.000. Hasil t-statistik $9.521 > 1.985$ dan $p\text{-value } 0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi kebijakan yang dijalankan, khususnya dalam aspek komunikasi, kejelasan

prosedur, konsistensi pelaksanaan, serta kompetensi aparatur, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Implementasi kebijakan yang efektif mampu memberikan arah yang jelas bagi petugas dalam menjalankan tugas pelayanan, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan responsivitas dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada komitmen dan kemampuan organisasi dalam menerjemahkan kebijakan pemerintah ke dalam praktik pelayanan yang nyata, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, yang menegaskan bahwa kebijakan yang dilaksanakan secara konsisten, terstruktur, dan didukung oleh komunikasi yang jelas, sumber daya memadai, sikap pelaksana yang profesional, serta struktur birokrasi yang efektif mampu meningkatkan mutu pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan kontribusi kuat implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan dan memperkuat teori implementasi kebijakan yang menempatkan komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi sebagai faktor penentu keberhasilan pelayanan publik (Edward III, 1980).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan administrasi kependudukan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek teknis

pelayanan, tetapi juga pada bagaimana kebijakan diimplementasikan oleh aparaturnya di tingkat daerah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Pengaruh implementasi kebijakan tentang SIAK terhadap kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat", maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan mengenai administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan dinilai **cukup** oleh responden, karena sebagian besar aspek pelayanan telah berjalan sesuai prosedur dan kebijakan yang ditetapkan, namun belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.
2. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dinilai **cukup baik** oleh responden, karena sebagian besar unsur pelayanan, seperti kepatuhan terhadap prosedur, sikap petugas, dan kejelasan informasi telah terlaksana dengan baik, namun belum sepenuhnya konsisten dan merata.
3. Implementasi kebijakan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik **implementasi kebijakan yang**

dijalankan, khususnya dalam aspek komunikasi, kejelasan prosedur, konsistensi pelaksanaan, serta kompetensi aparatur, maka **semakin tinggi pula kualitas pelayanan** yang dirasakan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Munawaroh, S., & Wulandari, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Sosial Politik*, 126-140.
- Pramesty, R. S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM KENDARAAN KELILING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG. *JURNAL MAHASISWA ILMU PEMERINTAHAN*, 1-22.
- SARIDI, D. S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN PUBLIK DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN CIBEUNYING KALER KOTA BANDUNG. *Ekonomi dan Manajemen*.
- Sriasih, & Wibowo, N. E. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. *JOURNAL SYNTAX IDEA*, 1687-1696.
- Tiwa, R. C., Posumah, J. H., & Londa, V. Y. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DALAM MENANGANI KEKACAUAN ANTAR DESA DI KECAMATAN TOMPASO BARU KABUPATEN MINAHASA SELATAN. *Jurnal Administrasi Publik*, 339-250.
- Ulfha, R. M., Nur, T., & Mulyadi, A. (2022). PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3369-3376.