

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA  
MEDAN NO 37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI  
PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN  
DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh :

**RIZA RAHMADANI**  
**NPM 1703100018**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA  
UTARA  
MEDAN  
2021**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **RIZA RAHMADANI**

NPM : 1703100018

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Pada hari, tanggal : Jumat, 9 Juli 2021

Waktu : 08.00 s.d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. ZULFAHMI, M.I.KOM** 

PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** 

PENGUJI III : **NALIL KHAIRIAH., S.IP, M.Pd** 

### PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP**

  
**Drs. ZULFAHMI, M.I.KOM**



## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **RIZA RAHMADANI**  
NPM : 1703100018  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Medan NO 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan

Medan, Juli 2021

PEMBIMBING

  
**NALIL KHAIRIAH., S.IP, M.Pd**

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

  
**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**

DEKAN

  
**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO 37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN**

**RIZA RAHMADANI**

**NPM : 1703100018**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan. Terkait dengan pendaftaran akta kelahiran yang diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pemerintah Kota Medan membuat kebijakan dalam pelayanan yang berbasis online. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian melalui prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa dalam Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan sudah terimplementasi namun belum berjalan dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan belum tercapainya tujuan dan sasaran dari program aplikasi SIBISA untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan mewujudkan peningkatan standar hidup masyarakat yang sejahtera berkeadilan. Melalui penelitian ini diharapkan pelaksanaan pendaftaran akta kelahiran secara online dapat meningkat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan administrasi kependudukannya.

**Kata Kunci : peraturan, pelayanan, akta kelahiran**

### PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Riza Rahmadani  
NPM : 1703100018  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Bagian : Ilmu Administrasi Publik/ Kebijakan  
Judul skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun  
2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta  
Kelahiran Di Kota Medan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 1 April 2021  
Saya yang menyatakan



Riza Rahmadani  
NPM : 1703100018

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh*

Syukur alhamdulillah rabbal alamin atas kehadiran Allah SubhanawataAllah, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah berkenan memberikan rahmat, kesehatan, kenikmatan, dan kesempatan serta kemudahan langkah dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya tak lupa penulis mengucapkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliyah ke jaman alam yang berilmu pengetshusn ini.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna untuk memperoleh gelar sarjana (S.AP) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisikan hasil penelitian penulis yang berjudul “**Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**”.

Disadari dengan sepenuh hati, bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan dan masih belum cukup sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki dalam penyajiannya, untuk itu dengan hati yang tulus dan ikhlas penulis menerima koreksi dan kritikan yang membangun dari pembaca yang nantinya dapat berguna dan bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

Selama penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan dan motivasi dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT.

2. Yang teristimewa kepada ayah saya Irwansyah dan ibu saya Irma Suryani serta kakak-kakak dan abang saya Mita Rosalina, Sarah Hariati, Sofyan Ramli, Resti Hardianti dan Reni Handayani yang telah mencurahkan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan do'a dan dukungan, serta bantuan baik moral maupun materil kepada penulis dalam melanjutkan pendidikan perguruan tinggi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani., M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh.,S.Sos.,MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Nalil Khairiah., S.IP., M.Pd, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak-bapak dan Ibu Dosen dan seluruh staff pengajar serta tata usaha di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Para naraumber yang disertakan dalam penelitian ini.

8. Kepada teman yang memberikan dukungan serta selalu menyemangati penulis setiap hari untuk menyelesaikan skripsi ini khususnya, Fatimah Syahra Lubis, Tina Amalia, Cintiya dan Elvi Andriani.
9. Kepada teman-teman kelas B- Sore ilmu administrasi publik yang selama perkuliahan memberikan banyak dukungan dan semangat serta menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman sepeerrjuangan selama perkuliahan berlangsung hingga selesainya perkuliahan dan selalu memberikan dukungan serta bantuannya khususnya, Aulia Sari Wislya, Diah Nurainun, Elvina Silviani, Winda Pratama dan Noni Winda Fitri.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini berguna bagi kita semua, kiranya Allah SWT membalas kebaikan atas dukungan serta bantuan yang diberikan oleh semua pihak kepada penulis.

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Medan, 1 April 2021  
Penulis

Riza Rahmadani  
NPM : 1703100018

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
<b>URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Implementasi .....	7
2.2 Pengertian Kebijakan.....	8
2.3 Pengertian Kebijakan Publik .....	9
2.4 Ciri-Ciri Umum Kebijakan Publik .....	11
2.5 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	12
2.6 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	13
<b>BAB III.....</b>	<b>17</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	17
3.2 Kerangka Konsep .....	17
3.3 Defenisi Konsep .....	18
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	20
3.5 Narasumber.....	20
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.7 Teknik Analisis Data .....	21
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	23
3.9.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.....	23
3.9.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan	25
3.9.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan .....	26

3.9.4	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan	39
-------	--	----

<b>BAB IV</b>		<b>39</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		<b>40</b>
4.1	HASIL PENELITIAN	40
4.1.1	Penyajian Data	40
4.1.2	Deskripsi Narasumber	40
4.1.3	Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin	41
4.1.4	Distribusi Narasumber Menurut Umur	41
4.1.5	Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan	42
4.2	Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi	43
4.2.1	Tercapainya Tujuan Dalam Memberikan Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran	43
4.3	Pembahasan	50
4.3.1	Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran	50
<b>BAB V</b>		<b>56</b>
<b>PENUTUP</b>		<b>56</b>
5.1	Simpulan	56
5.2	Saran	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>58</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Daftar Riwayat Hidup
Lampiran II	: Pedoman Wawancara
Lampiran III	: SK-I Permohonan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK-II Surat Penetapan Judul Skripsi Dan Pembimbing
Lampiran V	: SK-III Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VI	: SK-IV Undangan Seminar Proposal
Lampiran VII	: SK-V Berita Acara Bimbingan
Lampiran VIII	: SK-VI Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran IX	: SK-VII Surat Pernyataan Sidang Skripsi
Lampiran X	: SK-X Undangan Ujian Skripsi
Lampiran XI	: Surat Izin Riset
Lampiran XII	: Surat Balasan

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1.....	41
Tabel 4. 2.....	42
Tabel 4. 3.....	42

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3. 1 Kerangka Konsep .....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	39

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan guna dapat mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu isu kebijakan di era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini menjadi sangat penting mengingat kualitas pelayanan publik sejak reformasi birokrasi digulirkan sudah ada perbaikan tapi belum meningkat secara signifikan. Kinerja birokrasi pemerintah secara sederhana dapat diukur dengan menilai baik buruknya kualitas pelayanan publik. Pengukuran kinerja pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting untuk melihat pencapaian pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Peningkatan pelayanan publik berkaitan erat dengan konsep desentralisasi. Desentralisasi melalui pembentukan otonomi daerah di Indonesia menjadi isu yang sangat menarik untuk dibahas, terutama mengenai peningkatan pelayanan publik mengingat desentralisasi memiliki tujuan mulia, yakni meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui perbaikan pelayanan publik.

Terkait dengan penyelenggaraan otonomi daerah, Pemerintah Kota Medan diberikan kewenangan dalam rangka menyejahterakan masyarakatnya melalui penerbitan kebijakan atau mengeluarkan kebijakan sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat kota Medan melalui peraturan Walikota Medan no 37 tahun 2020 tentang pelayanan pendaftaran akta kelahiran.

Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan pemanfaatan data kependudukan bertujuan untuk: (1) meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan; (2) meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota Medan; (3) mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis elektronik; (4) memperluas pemanfaatan data kependudukan. Dalam peraturan tersebut yang dilayani antara lain: (1) Kartu Keluarga; (2) KTP-el; (3) KIA; (4) Surat Keterangan Pindah; (5) Akta Kelahiran; (6) Akta Kematian; (7) Akta Pengesahan Anak; (8) Akta Pengakuan Anak; (9) Akta Pengangkatan Anak. Dalam penelitian ini penulis ingin melihat tentang pemanfaatan pelayanan pendaftaran akta kelahiran secara daring.

Dalam melaksanakan pendaftaran akta kelahiran secara daring masyarakat mendaftar melalui aplikasi SIBISA. Penggunaan program dilakukan dengan cara: (1) pemohon mengakses *website* <http://SiBisa.pemkomedan.go.id>; (2) pemohon melakukan pendaftaran akun SIBISA dengan cara memasukkan nik, nomor KK dan alamat e-mail; (3) pemohon memeriksa alamat e-mail untuk aktivasi akun SIBISA (4) pemohon login di akun SIBISA dengan memasukkan NIK dan password (5) pemohon memilih jenis pelayanan yang diinginkan (6) pemohon

menyiapkan data persyaratan administrasi yang diperlukan sesuai dengan persyaratan yang berlaku (7) pemohon mengisi data dan mengunggah atau upload seluruh berkas atau dokumen yang dipersyaratkan kemudian memilih submit.

Pelaksanaan pelayanan pendaftaran akta kelahiran melalui program SIBISA sudah berjalan sekitar 11 bulan yaitu tepatnya dimulai pada bulan Maret tahun 2020. Dari kurun waktu yang masih relatif singkat, maka program ini masih belum berjalan secara optimal, sehingga membutuhkan kebiasaan-kebiasaan dan peningkatan keterampilan dari pegawai. Padahal, program ini dirancang agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya dan pegawai dapat memperbaiki pelayanannya.

Salah satu prinsip administrasi yang sangat penting bahkan merupakan kerangka dasar ilmu administrasi adalah efisiensi. Efisiensi artinya bagaimana agar kegiatan organisasi dalam mencapai tujuannya dapat meminimalisir berbagai masalah yang tidak diselesaikannya suatu penugasan, tidak tepat waktu penyelesaiannya, tidak cermat dalam mengimput data, adanya tumpang tindih, kekaburan tugas-tugas dan lain-lain, sehingga hasil yang diperoleh berdaya guna tanpa pemborosan, baik itu jangka waktu pelaksanaannya maupun pemanfaatan sumber daya sehingga apa yang menjadi tujuan dapat terselenggara dengan efisien. Maka dari itu, dalam menjalankan aplikasi SIBISA paling tidak harus memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang telah terlatih dan menggunakan alat untuk mempermudah program aplikasi SIBISA.

Selain itu permasalahan yang terjadi dalam pembuatan akta kelahiran sebagaimana hasil penelitian Karlina (2017) menyatakan bahwa ada kelemahan di

dalam pembuatan akta kelahiran dan penggunaan administrasi kependudukan yaitu masih banyak keluhan mengenai pelayanan publik seperti, masih harus membayar denda apabila terlambat dalam mengurus akta kelahiran yang paling lama waktu yang diberikan oleh DISDUKCAPIL kota Medan dalam mengurus akta kelahiran adalah 30 hari setelah lahir. Selain itu apabila terlambat dalam pengambilan akta kelahiran juga harus membayar denda keterlambatan. Maka dengan adanya pelayanan pendaftaran akta kelahiran secara daring dapat mengatasi berbagai hambatan dalam pelayanan kependudukan termasuk pelayanan pendaftaran akta kelahiran.

Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan akta kelahiran dengan judul: **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih mengarahkan pembahasan, maka perumusan masalah yang diajukan adalah bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Peraturan Walikota

Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya suatu penelitian diharapkan memberikan manfaat yang diperoleh, terutama bagi bidang ilmu administrasi publik. manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan bagi kalangan akademi di bidang ilmu administrasi publik melalui Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan.
2. Manfaat Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah Kota Medan dalam upaya meningkatkan *good governance* khususnya dalam bidang pendaftaran Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara suatu bab dengan bab yang lainnya yaitu sebagai berikut ;

**BAB I : Pendahuluan**

Bab ini terdiri dari dari latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : Uraian Teoritis**

Dalam bab ini menjelaskan teori Implementasi, Kebijakan Publik, Akta Kelahiran, Ketentuan Pendaftaran Akta Kelahiran.

**BAB III : Metode Penelitian**

Dalam bab ini terdiri dari jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian, serta deskripsi ringkas objek penelitian.

**BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Dalam bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

**BAB V : Penutup**

Pada bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Pengertian Implementasi**

Menurut Muzmanian (2014:139) implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam keputusan-keputusan kolektif penting atau badan peralihan. Sedangkan menurut Erwan (2012: 12) implementasi adalah mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran supaya untuk mewujudkan suatu kebijakan. Sedangkan Setiawan (1999:23) menjelaskan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapsinys serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Susilo (2007: 174) mendefenisika bahwa nimplementasi adalah suatu penetapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap.

Menurut Widodo (Sutojo, 2015:4) menyatakan bahwa “implementasi adalah suatu proses yang melibatkan sejumlah sumber-sumber daya yang didalamnya termasuk manusia, dana dan kemampuan operasional oleh pemerintah maupun swasta (individu maupun kelompok) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pembuat kebijakan”.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana yang dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai itujuan kegiatan.

## **2.2 Pengertian Kebijakan**

Pelayanan administrasi kependudukan dapat dilaksanakan secara optimal dengan adanya kebijakan-kebijakan yang mendukung. Tangkilisan (2003: 12) mengemukakan kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan /mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Selanjutnya Dye (2007:17) menjelaskan bahwa kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaliknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letak pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan. Kemudian Wahab (1991: 116) cara pada individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai mencapai tujuan-tujuannya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah suatu pedoman atau petunjuk pelaksana yang baik yang bersifat

positif ataupun yang bersifat negative yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan. Kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang, kebijakan operasional yang berada di bawah pelaksanaan.

### **2.3 Pengertian Kebijakan Publik**

Menurut Thomas R. Dye (1992: 35) kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu, tentu ada tujuannya karena kebijakan publik merupakan “tindakan” pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk tidak melakukan sesuatu, juga merupakan kebijakan publik yang ada tujuannya.

Menurut Nugroho (2014: 244) kebijakan publik adalah aturan main yang dilegalkan dengan undang-undang. Kondisi ideal adalah bahwa kebijakan publik mencerminkan keyakinan akan kebaikan (yaitu nilai-nilai dan norma-norma) yang berlangsung dalam proses politik yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga politik. Sedangkan menurut Presman dan Widavsky (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang biasa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta.

Dunn (1998: 24) mendefinisikan kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dimasyarakat dimana dalam penyusunannya melalui berbagai tahap.

#### **a. Penyusunan Agenda**

Agenda setting adalah sebuah fase dan proses yang sangat strategis dalam realitas kebijakan publik. Dalam proses inilah memiliki ruang untuk memaknai apa yang disebut sebagai masalah publik dan prioritas dalam agenda publik dipertarungkan.

b. Formulasi kebijakan

Masalah yang sudah masuk kedalam agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah yang terbaik. Pemecahan masalah tersebut berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk dalam agenda kebijakan. Dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah.

c. Adopsi /Legitimasi Kebijakan

Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan. Jika tindakan legitimasi dalam suatu masyarakat diatur oleh kedaulatan rakyat, warga negara akan mengetahui arah pemerintahnya. Namun, warga negara harus percaya bahwa tindakan pemerintah yang sah mendukung dukungan rezim cenderung berdisfusi-cadangan dari sikap baik dan niat baik terhadap tindakan pemerintah yang membantu anggota mentolelir pemerintahan disonsasi. Legitimasi dapat dikelola melalui manipulasi simbol-simbol tertentu. Dimana melalui prosen ini orang belajar untuk mendukung pemerintah.

d. Penilaian Evaluasi Kebijakan

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan bisa meliputi tahap masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung beruntung dalam masyarakat agar masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

#### **2.4 Ciri-Ciri Umum Kebijakan Publik**

Abidin (2006: 41) menyatakan bahwa, sekalian tujuan dari tindakan pemerintah tidak mudah dirumuskan dan tidak selalu sama, namun secara kebijakan publik selalu menunjukkan ciri-ciri tertentu dari berbagai kegiatan pemerintah. Adapun ciri-ciri tersebut adalah:

- a. Setiap kebijakan mesti ada tujuannya, artinya, pembuatan suatu kebijakan tidak boleh sekedar hasil buatan atau karena kebutuhan ada kesempatan yang membuatnya.
- b. Suatu kebijakan tidak berdiri sendiri, terpisah dari kebijakan dalam masyarakat, dan berorientasi pada pelaksanaan, interpretasi dan penegakan hukum.

- c. Kebijakan adalah apa yang dilakukan pemerintah bukan apa yang ingin dilakukan pemerintah.
- d. Kebijakan dapat berbentuk negatif atau melarang dan juga dapat berupa pengarahannya untuk melaksanakan atau menganjurkan.
- e. Kebijakan didasarkan pada hukum, karena itu memiliki kewenangan untuk memaksa masyarakat mematuhi.

## **2.5 Tahap-Tahap Kebijakan Publik**

Menurut Dunn (2003: 40) mengemukakan bahwa ada beberapa tahap analisis kebijakan publik yang harus dilakukan adalah :

- a) terdapat isu atau masalah publik
- b) isu ini mungkin mengerakkan pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan publik dalam rangka penyelesaian masalah tersebut
- c) setelah dirumuskan kemudian kebijakan publik ini dilaksanakan baik oleh pemerintah, masyarakat, atau pemerintah bersama-sama dengan masyarakat
- d) setelah itu perlu tindakan evaluasi sebagai sebuah siklus baru sebagai penilaian apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik
- e) implementasi kebijakan bermuara kepada output yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat
- f) dalam jangka panjang kebijakan tersebut menghasilkan outcome dalam bentuk dampak kebijakan yang diharapkan semakin meningkatkan tujuan yang hendak dicapai dengan kebijakan tersebut.

Jadi dari sistematika diatas dapat disimpulkan bahwa mekanisme kebijakan publik merupakan suatu tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu dan masalah yang ada.

## **2.6 Pengertian Implementasi Kebijakan**

Menurut Nugroho (2014: 158) Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Subarsono (2005: 101) beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang berdifat desentralistis diantaranya kondisi lingkungan, hubungan atntara organisasi, sumber daya organisasi untuk implementasi program, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan bentuk program-program melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi.

## **2.7 Implementasi Kebijakan Publik**

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam winarno (2008:146-147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini memcakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional

dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Dwijowijoto (2003: 158) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang dilakukan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk-bentuk program-program dan melalui formulasi kebijakan *devirat* atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Tachjan (2006: 26) implementasi kebijakan publik yang mutlak meliputi:

- 1) Adanya program yang akan dilaksanakan, yakni dapat menggambarkan atau mencerminkan secara menyeluruh mengenai arah, strategi dan sasaran yang ditempuh oleh setiap unit administrasi dalam memecahkan masalah-masalah yang berkembang dan tujuan-tujuan serta sasaran-sasaran yang ingin dicapai.
- 2) Adanya target yang akan dicapai, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran, dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan peningkatan.
- 3) Adanya pengawasan terhadap kebijakan di terbitkan, unsurpelaksana, baik organisasi atau perorangan, yang bertanggung jawab dalam penerbitan penyelenggaraan usaha.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan tahapan untuk menjalankan suatu program guna mengintervensi masyarakat dalam melakukan segala sesuatu agar tidak terjadi kesimpangan-kesimpangan yang terjadi di masyarakat.

## **2.8 Akta Kelahiran**

Akta kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan, dan pengurusan pengakuan anak.

Arti penting dari kepemilikan akta kelahiran yakni menjadi bukti, negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Peristiwa kelahiran seorang anak hasil perkawinan suami istri Tidak dapat dipungkiri merupakan suatu peristiwa penting yang dialami setiap penduduk, oleh karena itu dalam suatu kelahiran seorang anak harus diadakan pencatatan oleh

instansi pelaksana seperti yang diamatkan Ketentuan pasal 1 UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

## **2.9 Ketentuan Pendaftaran Akta Kelahiran**

Prosedur dan mekanisme pendaftaran akta kelahiran di dalam peraturan Walikota Medan nomor 37 tahun 2020 terhadap efisiensi pelayanan pendaftaran akta kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Berdasarkan hal tersebut, maka DISDUKCAPIL sangat berperan penting dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran.

Soekarno (2002: 13) bahwa proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun positif.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal di lapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Metode deskriptif hanyalah memaparkan situasi dan peristiwa. Penelitian dengan metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi dan hanya menganalisis kebenarannya berdasarkan fakta yang diperoleh.

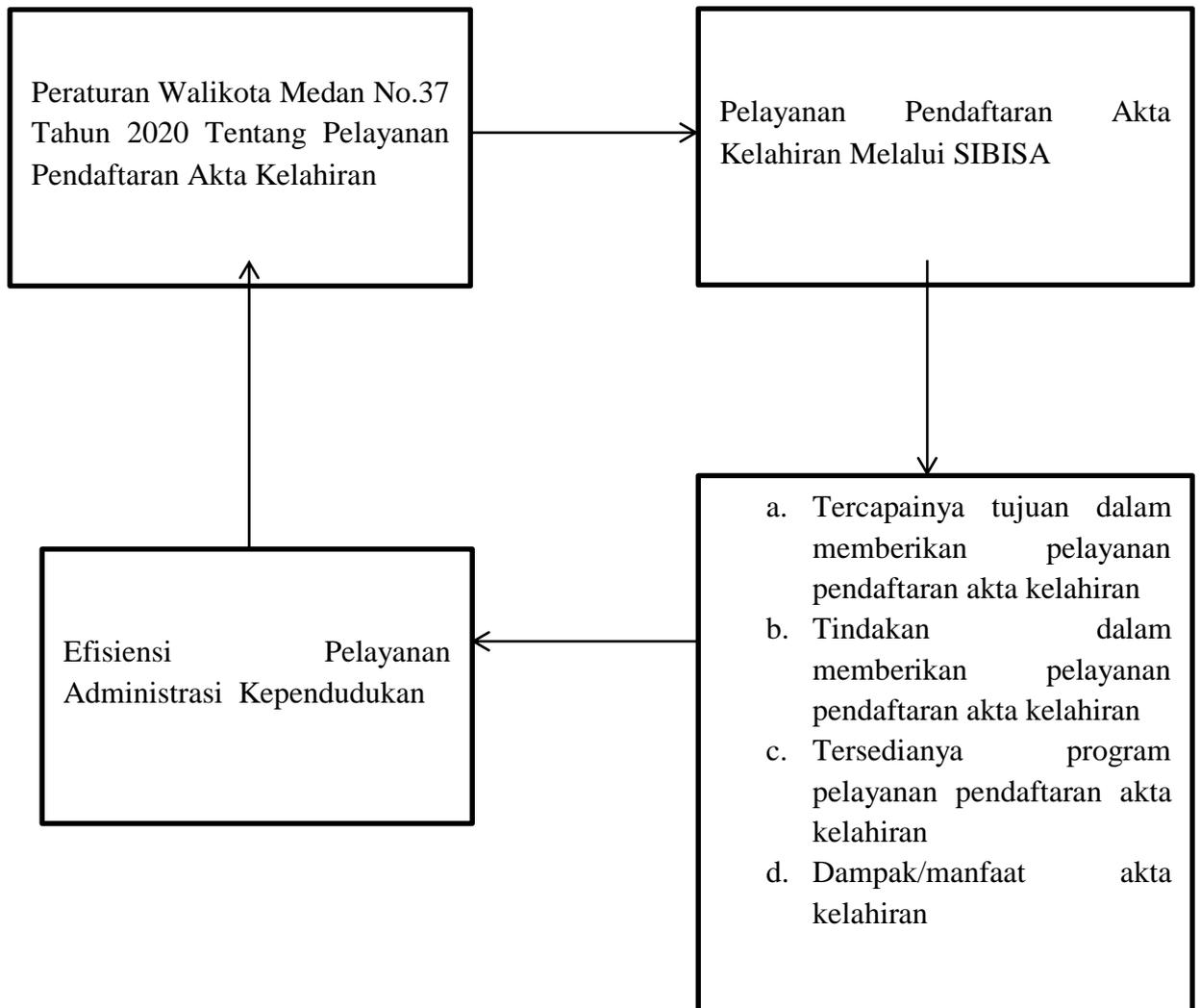
Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif sehingga lebih menekankan kepada masalah proses dan makna dengan cara mendeskripsikan suatu masalah. Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dan kejadian dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan penulis untuk mendapatkan data yang objektif.

#### **3.2 Kerangka Konsep**

Dalam pelaksanaan penelitian, kerangka konsep dibuat untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi dan menjadikan penilaian lebih sistematis. Selain itu, kerangka konsep juga sebagai upaya untuk menjadikan penelitian lebih terarah.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 3. 1 Kerangka Konsep**



### 3.3 Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah istilah defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang

menjadi pusat penelitian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu.

Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut :

- a. Implementasi adalah suatu kegiatan yang terencana yang dilakukan secara bersungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.
- b. Peraturan Walikota adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Walikota.
- c. Efisiensi adalah konsep yang terkait pada kegunaan pemaksimalan serta pemanfaatan seluruh sumberdaya dalam proses produksi barang dan jasa.
- d. Pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan.
- e. Pendaftaran adalah proses, cara, perbuatan mendaftar yaitu pencatatan nama, alamat dan sebagainya dalam daftar.
- f. Akta Kelahiran adalah bentuk identitas seseorang. Melalui akta kelahiran, seseorang akan terdaftar dalam Kartu Keluarga dan diberi Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang nantinya dijadikan dasar untuk memperoleh pelayanan publik lainnya, seperti pendidikan, melamar pekerjaan, pencatatan perkawinan, dan pengurusan pengakuan.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi adalah salah satu seperangkat tumpukan yang disusun atas dasar pemikiran institusi, pendapat atau kriteria tertentu. Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur satu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung dan merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan oleh kebijakan yang ditetapkan dan disetujui. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran
- b. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran
- c. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran
- d. Dampak/manfaat akta kelahiran

### 3.5 Narasumber

Untuk melengkapi data-data yang akan dianalisis secara kualitatif, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan individu sebagai narasumber. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Tiga orang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan :
  - a. Kepala Seksi Bidang Akta Kelahiran : Sitoh Suraya  
Umur : 38 Tahun
  - b. Kepala Sub Bidang Penyusunan Program : Adisti Maritadinda,  
ST,M.S.i  
Umur : 37 Tahun
  - c. Staff Inovasi Pelayanan : Mulia Dharma Sitepu

Umur : 33 Tahun

2. Dua orang dari pihak masyarakat Kota Medan :

a. Mahasiswa : Arini Imaniah

Umur : 23 Tahun

b. Mahasiswa : Awalia Fitri

Umur : 20 Tahun

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah :

a. Data Primer

Adapun yang menjadi langkah dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan wawancara, yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap narasumber/responden yang berkaitan dengan penelitian.

b. Data Skunder

Merupakan hasil pengumpulan data yang diteliti yang mempelajari berbagai *literature*, buku-buku, dokumen-dokumen, maupun catatan tertulis yang relevan dengan masalah yang diteliti.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Nana (2000: 89) merupakan proses yang dilakukan melalui pencatatan, penyusunan, pengelolaan dan penafsiran serta menghubungkan makna data yang ada kaitannya dengan masalah penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Reduksi data

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu di catat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

b. Penyajian Data

Data yang disusun dari hasil reduksi kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategorisasi dan sejenisnya. Dari penyajian data ini peneliti diharapkan mampu memahami yang terjadi sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis data yang ketiga, Iskandar (2009: 142) menjelaskan bahwa penarikan simpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data dan penyajian data sehingga data dapat disimpulkan. Lebih lanjut menambahkan bahwa penarikan simpulan sementara masih dapat di uji kembali dengan data di lapangan, dengan cara merefleksikan kembali. Peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna atau bermanfaat dalam penelitian. Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian adalah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

### **3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian**

#### **3.9.1 Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai Kantor Catatan Sipil Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan Catatan Sipil. Pencatatan Sipil sendiri merupakan suatu upaya hukum pencatatan kelahiran, perkawinan, Status anak dan kematian. Sebagai hasil absorpsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan catatan sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Artinya catatan sipil dilaksanakan dengan penggolongan-penggolongan warga Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Indische Satatregeling dengan ketentuan:

1. Untuk orang Eropa digunakan Reglament pencatatan sipil Eropa Staatblad 1849.
2. Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158.
3. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917.
4. Untuk orang Indonesia digunakan Staatblad 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933

5. KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 September 1966, berdasarkan Instruksi Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA).

Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No . 9 Tahun 1975. Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirilah Kepres No.12/1983 dan Keputusan Mandagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kota Medan. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan :

1. Keputusan Presiden No. 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk.
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
3. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk.
4. Peraturan Daerah No.1/1998 tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya Tingga II Medan.
5. Keputusan Walikota Medan No.474/1273/SK/1998 tentang Peraturan Pelaksanaan.

6. Menyusul Undang-undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah . Maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.4 Tahun 2001.

Keputusan Walikota Medan No.24 Tahun 2001, Kantor Catatan Sipil mengalami perubahan dan perluasan tugas menjadi Dinas Kependudukan. Dengan demikian, disamping masih melaksanakan tugas-tugas pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan juga melaksanakan tugas-tugas kependudukan lainnya. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.03 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan Dinas Kependudukan Kota Medan Berubah Menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

### **3.9.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Visi : mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan fokus strategis yang menjadi perekat dan menyatukan gagasan strategik, melalui orientasi terhadap masa depan, mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan organisasi dan mampu menjamin keseimbangan organisasi. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diharapkan akan dapat mendukung Visi Kota Medan yaitu “ Medan Kota Metropolitan yang Modern, Madani dan Religius”.

Visi dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kota medan adalah ;

### **“Terciptanya Tertib Administasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang Terpercaya”.**

Sejalan dengan visi, maka misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah :

1. Meningkatkan pelayanan prima bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat.
2. Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat bidang kependudukan dan catatan sipil.
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan dan catatan sipil.
4. Meningkatkan kualitas Aparatur Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

#### **3.9.3 Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan pembantuan. Adapun tugas dan fungsi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan antara lain adalah :

1. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil;

4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
7. Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil;
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil telah disusun menurut Surat Keputusan Walikota Medan No. 03 Tahun 2009. Adapun susunan organisasi berikut dengan tugas dan fungsi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan terdiri atas :

- Kepala Dinas
- Sekretariat terdiri dari:
  - o Sub Bagian Umum;
  - o Sub Bagian Keuangan;
  - o Sub Bagian Penyusunan Program.
- Bidang Kependudukan terdiri dari :
  - o Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan;
  - o Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
  - o Seksi Mutasi Penduduk.
- Bidang Catatan Sipil terdiri dari :
  - o Seksi Kelahiran dan Kematian;

- o Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- o Seksi Perubahan Data.
- Bidang Data Kependudukan terdiri dari :
  - o Seksi Data Pendudukan;
  - o Seksi Penyimpanan Dokumen Kependudukan;
  - o Seksi Penyuluhan
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan terdiri dari:
  - o Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
  - o Seksi Pengendalian Kependudukan.
- Kelompok Jabatan Fungsional.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai berikut:

- Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

- Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan sipil.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai Keputusan Walikota Medan N0.03 Tahun 2009.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki susunan organisasi sebagai berikut. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Medan sesuai dengan surat Keputusan Walikota Medan No.03 Tahun 2009 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terdiri atas :

#### **3.9.3.1 SEKRETARIAT**

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan dan urusan lainnya. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut diatas, Sekretariat mempunyai fungsi:

- Menyusun rencana kegiatan kerja.
- Mengelola urusan perlengkapan, kerumahtanggaan dan pengadaan barang dinas.
- Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum dinas.
- Mengelola urusan administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan Dinas.

- Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sekretariat terdiri dari:

- Sub Bagian Umum
- Sub Bagian Keuangan
- Sub Bagian Penyusunan Program

Setiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

- Sub bagian Umum mempunyai tugas mengelola surat menyurat, surat keterangan Bidang kependudukan dan catatan sipil, pengadaan barang dan perlengkapan kerumahtanggaan, mengelola administrasi dibidang kepegawaian serta urusan umum lainnya.
- Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas mengelola Administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan.
- Sub bagian Penyusunan Program mempunyai tugas mengumpulkan dan menyiapkan bahan perumusan rencana dan program kerja dinas, menganalisa dan menyajikan data serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas.

### **3.9.3.2 BIDANG KEPENDUDUKAN**

Bidang Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagai

tugas dinas dibidang pelayanan dan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Kependudukan mempunyai fungsi:

- Menyusun rencana kegiatan kerja
- Registrasi Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing dan pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK)
- Melaksanakan kegiatan pendaftaran dan pencatatan administrasi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- Mengumpulkan dan mengelola bahan pelayanan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- Melaksanakan kegiatan penerbitan Kartu keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Mengelola pendaftaran dan pencatatan mutasi penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Kependudukan terdiri dari:

- Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan
- Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk
- Seksi Mutasi Penduduk Setiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- Seksi Registrasi Penduduk dan Nomor Induk Kependudukan mempunyai tugas memverifikasi dan memvalidasi formulir bio data penduduk dan merekam data ke dalam database kependudukan untuk mendapatkan NIK.
- Seksi Mutasi Penduduk mempunyai tugas memeriksa dan meneliti/pindah datang, merekam data ke dalam data base kependudukan, menertibkan surat keterangan pindah/pindah datang antar kabupaten/kota dalam satu propinsi dan pindah/pindah datang antar propinsi
- Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk mempunyai tugas memverifikasi dan memvalidasi data penduduk dan kelengkapan berkas persyaratan, merekam data kedalam database, menerbitkan KK dan KTP.

### **3.9.3.3 BIDANG CATATAN SIPIL**

Bidang Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Catatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan pencatatan sipil penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing. Untuk melaksanakan tugas Bidang Catatan Sipil mempunyai fungsi:

- Menyusun rencana kegiatan kerja
- Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, mengelola data serta menerbitkan Akta Kelahiran, Akta kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak.

- Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pengesahan dan pengangkatan anak, perubahan nama Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mengelola perubahan status kewarganegaraan
- Melaksanakan pendaftaran dan pencatatan, memeriksa dan meneliti berkas pencatatan, serta mencatat pembatalan perkawinan dan perceraian
- Melaksanakan pencatatan peristiwa penting lainnya
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Catatan Sipil terdiri dari:

- Seksi Kelahiran dan Kematian
- Seksi Perkawinan dan Perceraian
- Seksi Perubahan Data

Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Catatan Sipil.

- Seksi kelahiran dan Kematian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa meneliti berkas pencatatan serta mengelola data dan menerbitkan akta kelahiran dan akta kematian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing
- Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas menyiapkan bahan pencatatan, pendaftaran dan memeriksa dan meneliti berkas pencatatan

serta mengelola data dan menerbitkan akta perkawinan dan akta perceraian bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing

- Seksi Perubahan Data mempunyai tugas mengumpulkan bahan dan data, memeriksa dan meneliti berkas serta mengelola data dan menerbitkan Akta Pengakuan Anak, pendaftaran dan pencatatan pengesahan dan pengangkatan Anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, menerbitkan salinan dan Akta Kutipan II dan seterusnya serta mencatat peristiwa penting lainnya bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.

#### **3.9.3.4 BIDANG DATA KEPENDUDUKAN**

Bidang Data Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Data Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pengelolaan Data dan Laporan Penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) Untuk melaksanakan tugas Bidang Data Kependudukan mempunyai fungsi:

- Menyusun rencana kegiatan kerja
- Menyimpan dan memelihara akurasi data kependudukan dan catatan sipil dalam database kependudukan
- Menjaga kerahasiaan data Individu masyarakat
- Menyediakan Data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai dasar pengolahan data Statistik dan laporan data Kependudukan

- Menyiapkan bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil
- Memeriksa, mengesahkan dokumen yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan serta mengelola dan menyimpan dokumen Kependudukan dan Catatan sipil
- Menyiapkan bahan dan data untuk kegiatan pelaksanaan penyuluhan Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil WNI/Orang Asing
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Data Kependudukan terdiri dari:

- Seksi Data kependudukan
- Seksi Penyimpanan Dokumen Kependudukan
- Seksi Penyuluhan Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Data kependudukan
- Seksi Data kependudukan mempunyai tugas, menyiapkan dan memelihara akurasi data kependudukan dan catatan sipil dalam database kependudukan, menjaga kerahasiaan data individu masyarakat, menyediakan data agregat kependudukan dan catatan sipil sebagai dasar pengolahan bahan statistik dan laporan data kependudukan, menyiapkan bahan dan data untuk pelaksanaan penyuluhan administrasi kependudukan dan catatan sipil

- Seksi penyimpanan dokumen kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan, pengesahan dokumen berkas yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan serta mengelola dan menyimpan dokumen kependudukan dan catatan sipil
- Seksi penyuluhan mempunyai tugas menyiapkan bahan dan data untuk kegiatan pelaksanaan penyuluhan bidang kependudukan dan catatan sipil WNI/Orang Asing

### **3.9.3.5 BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI DAN PENGENDALIAN KEPENDUDUKAN**

Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan dipimpin oleh seorang kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab Kepala Dinas. Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang pengendalian dan pengawasan, serta penyuluhan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia(WNI )dan Warga Negara Asing (WNA). Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan informasi Administrasi Pengendalian Penduduk mempunyai fungsi:

- Menyusun rencana kerja
- Pengolahan data dan menyusun grafik data statistic
- Memberikan layanan informasi Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil melalui papan informasi maupun secara lisan
- Pemeriksaan data dan dokumen yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan

- Pengendalian, pemantauan, pengawasan dan penyelidikan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil
- Pengendalian ,pemantauan dan pengawasan mobilitas penduduk dan arus komuter penduduk
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang pengelolaan informasi administrasi dan pengendalian kependudukan terdiri dari :

- Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- Seksi pengendalian kependudukan Setiap seksi dipimpin oleh seorang kepala seksi yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Pengendalian Kependudukan.
- Seksi pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengolahan data dan menyusun grafik data statistik serta memberikan layanan informasi Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil melalui papan informasi maupun secara lisan
- Seksi pengendalian penduduk mempunyai tugas melaksanakan pemeriksaan data dan berkas yang telah dikeluarkan sebelum diarsipkan dan melaksanakan pengendalian,pemantauan,penyelidikan terhadap penyelenggaraan admistrasi kependudukan dan catatan sipil dan mobilitas penduduk serta arus komuter penduduk.

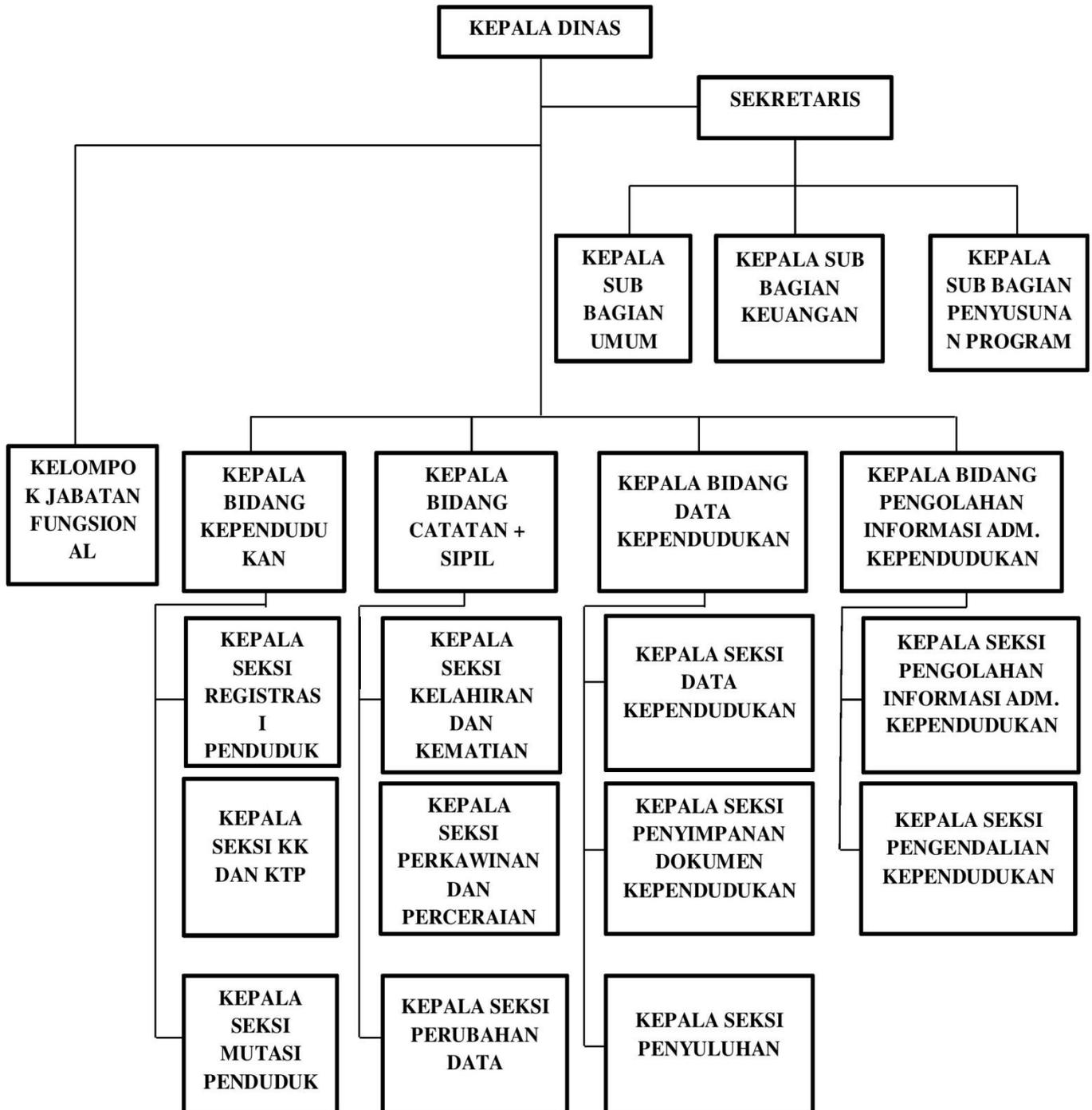
### **3.9.3.6 KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL**

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil sesuai dengan keahlian dan kebutuhan :

- Kelompok jabatan fungsional dimaksud pada pasal tersebut diatas terdiri dari sejumlah tenaga,dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam kelompok sesuai dengan keahliannya.
- Setiap kelompok tersebut pada ayat 1 pasal ini dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior
- Jumlah jabatan fungsional tersebut pada ayat 1 pasal ini, ditentukan berdasarkan kebutuhan daerah
- Jenis dan jenjang jabatan fungsional tersebut pada ayat 1 pasal ini, diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### 3.9.4 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 HASIL PENELITIAN**

##### **4.1.1 Penyajian Data**

Dalam bab ini membahas dan menyajikan data yang diperoleh selama penelitian di lapangan dengan cara pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan komunikasi langsung bersama para narasumber yang berwenang untuk menjawab pertanyaan yang kemudian ditarik kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sumber data pada penelitian ini adalah 3 orang dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dan 2 orang dari masyarakat Kota Medan yang menggunakan fasilitas aplikasi SIBISA.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data skunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban narasumber.

##### **4.1.2 Deskripsi Narasumber**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan Peraturan Walikota Medan Nomer 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftara Akta Kelahiran di Kota Medan.

Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran akta kelahiran Melalui aplikasi SIBISA akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### **4.1.3 Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

Narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dan berjenis kelamin perempuan sebagai berikut :

**Tabel 4. 1**  
**Deskripsi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

<b>No</b>	<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Laki-laki	1	20 %
2	Perempuan	4	80 %
	Jumlah	5	100 %

**Sumber : Data Wawancara 2021**

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut mayoritas narasumber berasal dari jenis kelamin perempuan dengan frekuensi sebanyak 4 atau 80 %, sedangkan jenis kelamin laki-laki frekuensi 1 orang atau 20 %.

#### **4.1.4 Distribusi Narasumber Menurut Umur**

Distribusi narasumber menurut umur dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 20-29 tahun, umur 30-39 tahun.

Pada tabel 4.2 akan dijelaskan frekuensi dan presentase masing-masing kategorisasi sebagai berikut :

**Tabel 4. 2**  
**Deskripsi Narasumber Menurut Umur**

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	20-29 Tahun	2	40 %
2	30-39 Tahun	3	60 %
3	Jumlah	5	100 %

**Sumber : Data Wawancara 2021**

#### **4.1.5 Distribusi Narasumber Menurut Pekerjaan**

Setiap orang mempunyai pekerjaan yang berbeda dan tak terkecuali pada pekerjaan narasumber maka akan dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu aparatur sipil negara dan mahasiswa. Pada tabel 4.3 akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

**Tabel 4. 3**  
**Deskripsi Narasumber Menurut Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Aparatur sipil negara	3	60 %
2	Mahasiswa	2	40 %
	Jumlah	5	100 %

**Sumber : Data Wawancara 2021**

## **4.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

### **4.2.1 Tercapainya Tujuan Dalam Menberikan Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran**

Tujuan yang ingin dicapai dari Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota medan, mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis elektronik, dan memperluas pemanfaatan data kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mulia Dharma Sitepu selaku Staff Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kota Medan pada tanggal 01 April 2021, menyatakan bahwa tujuan pelayanan administrasi di bidang pelayanan akta kelahiran sudah terimplementasi dengan baik dan tidak ada kendala dalam pengurusan administrasi kependudukan dari warga kota medan tentang dokumen kependudukannya.

Hal yang senada juga disampaikan oleh ibu Sitoh Suraya selaku Kepala Seksi Bidang Akta Kelahiran DUKCAPIL Kota Medan ketika di wawancara pada tanggal 02 April 2021, mengatakan bahwa tujuan dalam pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh dinas dilakukan guna memudahkan masyarakat Kota Medan dalam memberikan pelayanan dan memberikan solusi dalam mengurus dokumennya sudah tercapai dengan sangat baik dilihat dari antusias warga dalam mendaftarkan dokumen kependudukannya.

Hal yang serupa juga disampaikan oleh ibu Adisti Maritadinda, ST, M.S.i selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada tanggal 02 April 2020, menyatakan bahwa tujuan

dinas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota medan yang efisien dan pelayanan yang mudah dimengerti sudah terpenuhi dan masyarakat merasa tidak ada beban untuk mengurus administrasi kependudukannya.

Selanjutnya menurut ibu Arini Imaniah sebagai masyarakat Kota Medan pada tanggal 02 April 2021, mengatakan bahwa pelayanan online yang di berikan oleh dinas belum tercapai dengan maksimal dilihat dari banyaknya kendala dalam mengurus administrasi kependudukan seperti kendala dalam jaringan dan kelanjutan berkas pendaftaran yang telah di ajukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang di berikan oleh DUKCAPIL yaitu rata-rata berkas pengajuan akta kelahiran adalah dalam 24 jam namun masyarakat mengeluhkan karna lebih dari 24 jam.

Hal yang berhubungan juga di sampaikan oleh ibu Awalia Fitri sebagai masyarakat kota medan pada tanggal 02 April 2021, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas belum tercapai dengan sempurna, karena masih banyak nya warga yang menunggu akan bagaimana kelanjutan berkas yang mereka daftar tetapi masih banyak pula yang tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan oleh dinas sehingga warga harus pulang-balik lagi ke dinas.

#### **4.2.2 Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran**

Tindakan adalah suatu kegiatan yang di lakukan oleh pegawai DUKCAPIL untuk melayani masyarakat dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran. Tindakan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan yaitu tindakan yang prima yaitu pelayanan yang cepat, ramah, terbuka dan transparan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mulia Dharma Sitepu sebagai Staff Inovasi Pelayanan DUKCAPIL Kota Medan pada tanggal 01 April 2021, menyatakan bahwa tindakan mereka dalam memberikan pelayanan sudah cukup sesuai dengan SOP mulai dari mendaftar, kemudian berkas akan diajukan ke *customer service*, dipindai oleh petugas kelengkapan berkasnya, jika sudah lengkap petugas tinggal memberikan kertas untuk pengambilan (jika mendaftar langsung). Pengawasan juga dilakukan oleh kepala dinas, sekretaris, kabid dan juga kasi untuk memantau dan mengawasi agar masyarakat yang mengurus langsung maupun secara online merasa puas dan tidak muncul rasa kecewa. Kemudian pegawai juga diberikan pengarahan dari pimpinan diteruskan ke kabid kemudian ke kasi dan disampaikan kepada pegawai, jadi tidak ada yang ketinggalan informasi. Walaupun ada perombakan manajemen, dari pimpinan ke bawah sudah tau tentang perombakan manajemen tersebut dan apabila warga bertanya pada petugas, jawabannya sama semua sehingga tidak membuat warga bingung.

Selain itu, hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Sitoh Suraya sebagai Kepala Seksi Bidang Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 menyatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh DUKCAPIL adalah dengan memberikan informasi kepada masyarakat melalui sosial media seperti instagram, facebook, radio lokal kota medan, kepala lingkungan setempat. Selain memberikan informasi, tindakan yang dilakukan oleh pimpinan dalam memberikan pengawasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai dengan cara mengontrol alur proses pelayanan

kelahiran termasuk dari proses pelayanan kelahiran termasuk dari pendaftaran permohonan akta kelahiran sampai dengan penerbitan akta kelahiran. Kemudian pegawai juga diberikan pengarahan jika ada peraturan yang terbaru dalam menjalankan pelayanan akta kelahiran.

Hal yang serupa juga disebutkan oleh ibu Adisti Maritadinda, ST,M.S.i selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan tanggal 02 April 2020, menyatakan bahwa pelayanan untuk memperoleh informasi dapat diperoleh dari sosial media resmi DUKCAPIL Kota Medan seperti contohnya instagram, facebook, kemudian website resmi DUKCAPIL yaitu <http://sibisa.pemkomedan.go.id>.

Selain itu menurut ibu Arini Imaniah sebagai masyarakat Kota Medan pada tanggal 02 april 2021 yang mengajukan berkas pendaftaran menyatakan bahwa dia memperoleh layanan akta kelahiran melalui informasi dari media sosial resmi DUKCAPIL.

Kemudian ibu Awalia Fitri sebagai masyarakat Kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 menyatakan bahwa adanya informasi dilihat dari sosial media seperti instagram dan facebook dan kalau misalnya mau mengurus berkas diarahkan juga oleh lurah setempat tentang cara mengurus administrasi kependudukan di dinas.

#### **4.2.3 Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran**

Untuk memberikan efisiensi pelayanan serta transparansi, DUKCAPIL membuat program aplikasi sibisa yaitu aplikasi yang mendukung dalam

memudahkan masyarakat kota medan dalam mengurus administrasi kependudukannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh pada hari Kamis, 01 April 2021 dengan Bapak Mulia Dharma Sitepu sebagai Staff Inovasi Pelayanan DUKCAPIL Kota Medan, menyatakan bahwa program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA yaitu dengan menggunakan sosial media seperti instagram, facebook, dan juga teman-teman kecamatan, kelurahan, kepala lingkungan juga yang paling dekat dengan warga untuk menganjurkan atau menyarankan pendaftaran dokumen administrasi kependudukan itu menggunakan layanan online daring SIBISA. Layanan SIBISA juga ada orang-orang tertentu dalam pergantian tugas. Jadi operator tidak bingung apabila ada kendala dari aplikasi SIBISA ada informasi pembaharuan SIBISA atau apapun yang mengenai layanan SIBISA.

Selain itu, hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Sitoh Suraya sebagai Kepala Seksi Bidang Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 menyatakan bahwa dinas memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan membantu masyarakat mengakses sistem SIBISA di dinas masing-masing kecamatan. Kemudian selalu memberikan pengarahan dan meningkatkan keterampilan pegawai dan banyak juga masyarakat yang menggunakan program SIBISA daripada menggunakan yang manual.

Dalam hal tersebut, pada hari Jumat, 02 April 2020 dari ibu Adisti Maritadinda, ST,M.S.i selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan menyatakan bahwa dinas memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat mengakses sistem SIBISA melalui talk show di radio, kemudian sosial media juga ada mulai dari facebook, instagram, dan salah satu yang paling mudah itu dari sosial media. Kemudian program yang dilakukan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dengan melakukan bimbingan teknis (BIMTEK) tetapi mengingat jumlah masyarakat dan volumenya jadi mungkin sumberdaya manusia kita kurang, jadi kaderisasinya langsung, ada yang mendampingi, dan ada yang langsung melayani. Kemudian penggunaan SIBISA juga banyak yang memakai dilihat dari penggunaannya di aplikasi.

#### **4.2.4 Dampak/manfaat akta kelahiran**

Manfaat dan dampak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengguna layanan selalu ada dalam dunia pekerjaan, baik itu pekerjaan negeri maupun swasta. Berikut beberapa jawaban dari narasumber terkait dengan pertanyaan penulis :

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari Bapak Mulia Dharma Sitepu sebagai Staff Inovasi Pelayanan DUKCAPIL Kota Medan pada hari Kamis, 01 April 2021, menyatakan bahwa manfaat dari aplikasi SIBISA banyak seperti bisa mendaftar dimana saja, mengurangi kerumunan. Kemudian kalau kekurangannya mungkin hanya jaringan. Jadi susahya mengakses SIBISA mungkin karena jaringannya lagi down, mungkin karena banyaknya masyarakat yang memakai dan mendaftar. Tetapi sekarang seberapa banyak masyarakat yang mendaftar sudah bisa tanpa ada batasannya, tetapi jaringan yang mendaftar juga

harus stabil. Dan dengan adanya aplikasi SIBISA dapat meningkatkan mutu pelayanan, karena semakin simpel dibuat maka masyarakat semakin banyak sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dan terus berinovasi untuk meningkatkan keinginan masyarakat dan mendorong masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

Selain itu, hasil wawancara yang diperoleh dari ibu Sitoh Suraya sebagai Kepala Seksi Bidang Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 menyatakan bahwa manfaat dari penggunaan SIBISA yaitu masyarakat daftar mendaftarkan akta kelahiran kapan saja dan dimana saja tanpa harus ke dinas melakukan tatap muka, kemudian aplikasi SIBISA juga meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran, tetapi tidak terlalu mendorong masyarakat untuk mendaftarkan administrasi kependudukannya karena sangat minim keinginan masyarakat untuk mendaftar.

Dalam hal tersebut, pada hari Jumat, 02 April 2020 dari ibu Adisti Maritadinda, ST,M.S.i selaku Kepala Sub Bidang Penyusunan Program di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan menyatakan bahwa manfaat dari penggunaan aplikasi SIBISA banyak manfaat baiknya, yaitu tidak perlu datang/hadir, kemudian hanya datang pada saat pengambilan. Jadi tidak perlu antri, tidak perlu pakai perantara, dan mungkin hambatannya itu Cuma jaringan saja. Kemudian aplikasi SIBISA juga dapat meningkatkan mutu pelayanan, karena sekarang kan jamannya sudah berubah, sudah menjadi budaya yang harus menjadi bagian dari kehidupan, tidak bisa lagi dihindari masalah pelayanan digital ini. Dan aplikasi SIBISA juga mendorong masyarakat untuk mendaftar. Karena

sekarang akibat pandemi, rakyat ada keterbatasan gerak, tidak bisa kemana-mana, tapi kebutuhan dokumen administrasi kependudukan itu adalah kebutuhan dasar dan tidak bisa dihindari. Sehingga cara satu-satunya harus online, dan kita harus masuk ke dunia digital, tentunya akan itu mempermudah masyarakat.

Selain itu, Arini Imaniah sebagai masyarakat kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 mengatakan bahwa aplikasi SIBISA dapat memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan administrasi kependudukannya di mana saja dan kapan saja. Tetapi kendalanya jaringannya harus stabil dan kadang juga membuat warga bingung tentang bagaimana cara pemakaiannya.

Kemudian Awalia Fitri sebagai masyarakat kota Medan pada hari Jumat, 02 April 2021 menyatakan bahwa aplikasi SIBISA membuat warga tidak perlu datang ke dinas untuk mendaftar, tinggal daftar saja dari aplikasi. Tetapi kendalanya ada pada jaringan, terkadang susah untuk mengakses SIBISA karena jaringan warga yang tidak stabil.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran**

Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis elektronik dan memperluas pemanfaatan data kependudukan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Untuk mencapai hasil yang optimal diperlukan kerjasama dan sosialisasi kepada masyarakat umum dalam mengajak masyarakat

untuk mengurus akta kelahiran. Adanya tujuan dalam memberikan pelayanan akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat akan penerbitan akta kelahiran guna untuk memenuhi hak dasar yang harus dipenuhi sejak lahir.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa tujuan dari Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran belum maksimal, disebabkan dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran pada April 2021 hanya 75% dari 100% dikarenakan masih banyak masyarakat yang hanya mengurus akta kelahiran pada saat diperlukan, sehingga melewati batas kepengurusan gratis yakni 60 hari setelah kelahiran dan apabila melewati batas waktu dari 60 hari setelah kelahiran akan dikenakan denda sebesar Rp.10.000 sampai Rp.100.000.

Selain itu, sebagaimana program SIBISA yakni aplikasi pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang telah diluncurkan pada bulan Maret tahun 2020 di Medan. Dengan adanya SIBISA DISDUKCAPIL tentu memudahkan masyarakat tanpa harus khawatir akan pandemi yang terjadi saat ini. Berdasarkan hasil wawancara terbukti bahwa program SIBISA belum dapat digunakan secara maksimal karena masih terdapat kendala dalam penggunaannya yaitu ketidakmampuan masyarakat dalam mengakses aplikasi SIBISA, kurangnya sosialisasi dari DISDUKCAPIL untuk mensosialisasikan agar men download aplikasi SIBISA dan yang paling sering terjadi adalah kesalahan teknis pada jaringan, yang dapat menghambat jalannya program untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran pemerintah Kota Medan belum maksimal dan efektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memperoleh akta kelahiran.

#### **4.3.2 Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran**

Sebuah kebijakan publik tidak lepas begitu saja tanpa dilakukan tindakan. Tindakan kebijakan dilakukan untuk dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tindakan dalam memberikan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberi dorongan, arahan dan pengawasan dalam mencapai tujuan dan sasaran untuk mewujudkan suatu kebijakan.

Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan oleh DUKCAPIL yaitu dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat, menambah kekuatan jaringan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses SIBISA, menyediakan sumber daya manusia yang handal sebagai operator SIBISA.

Dalam hal ini dibutuhkan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat agar pelayanan akta kelahiran dapat dilaksanakan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Kerjasama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan adalah dengan menjalin komunikasi dan berkoordinasi dengan masyarakat agar dapat memaksimalkan pelayanan pendaftaran akta kelahiran.

Solusi praktis yang dapat dilakukan ialah dengan mensosialisasikan serta mengedukasi masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIBISA yang memudahkan masyarakat untuk mengurus data kependudukan, catatan sipil dan lainnya tanpa harus mengantri dan berdesak-desakan.

Menurut Harsono (2002:67) implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari kebijakan politik kedalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan bersama masyarakat terkait meningkatkan

pengetahuan akan manfaat akta kelahiran di Kota Medan belum dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

#### **4.3.3 Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran**

Program merupakan modal dasar dalam terimplementasinya sebuah kebijakan. Sikap dan karakteristik dari para pelaksanaan peraturan dalam menyikapi suatu kebijakan merupakan faktor yang tidak dapat dikesampingkan. Jika para pelaksana peraturan setuju dengan isi suatu kebijakan, dan dalam hal ini berarti dengan tersedianya program, kemungkinan besar mereka akan melaksanakannya sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat kebijakan.

Dalam perencanaan disusun dengan program aplikasi SIBISA. Aplikasi SIBISA adalah aplikasi yang membantu masyarakat untuk mengurus data kependudukan atau catatan sipil tanpa harus mengantri di kantor dinas. Program SIBISA baru terlaksana di Medan pada bulan Maret tahun 2020 sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang program tersebut.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga mempunyai program kerjasama dengan Kantor Pos dan Bank Sumut untuk memudahkan pelayanan. Melalui kerjasama dengan Kantor Pos dan Bank Sumut masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor DUKCAPIL, karena dengan adanya kerjasama dengan Kantor Pos berkas administrasi kependudukan akan di antarkan langsung ke alamat yang telah tertera di aplikasi SIBISA dan denda keterlambatan cukup di bayar di Bank Sumut dan tidak perlu lagi ke kantor dinas.

Dwijowijoto (2003:158) implementasi kebijakan publik adalah cara-cara sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan untuk mengimplementasikan kebijakan

publik, yaitu : a) langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau; b) melalui formulasi kebijakan turunan dari kebijakan publik tersebut.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa tersedianya program SIBISA yang ada belum dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

#### **4.3.4 Dampak/manfaat akta kelahiran**

Setiap kebijakan yang diterapkan akan menimbulkan dampak ataupun manfaat yang berguna bagi lingkungan kebijakan tersebut. Begitupun juga dengan adanya program aplikasi SIBISA ini akan ada dampak/manfaat bagi aspek kehidupan masyarakat.

Dampak dan manfaat melalui aplikasi SIBISA yaitu memudahkan masyarakat menerima pelayanan dari pemerintah, memudahkan pegawai dalam menginput data, lebih ekonomis dan efisien karena bisa di daftar dimana saja dan kapan saja.

Menurut Clay G.Weslatt (2007-23) e-goverment adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempromosikan pemerintah yang lebih efisien dan menekan biaya yang efektif, kemudian fasilitas terhadap masyarakat umum dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada masyarakat.

Dari pembahasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa dampak dan manfaat program pelayanan pendaftaran akta kelahiran sudah berjalan namun belum optimal karena Masyarakat belum dapat merasakan manfaat dari SIBISA.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan uraian-uraian di atas yang telah dikembangkan pada bab sebelumnya, serta analisis data maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kebijakan peraturan walikota medan no 37 tahun 2020 terhadap efisiensi pelayanan pendaftaran akta kelahiran di kota medan belum terlaksana sepenuhnya dengan efektif dan efisien, dikarenakan belum tercapainya tujuan dan sasaran dari program aplikasi SIBISA untuk menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan mewujudkan peningkatan standar hidup masyarakat yang sejahtera berkeadilan.

Oleh karena itu, diperlukan berbagai intervensi kebijakan yang secara legal disahkan melalui peraturan daerah atau peraturan pemerintah. Diharapkan melalui peraturan mampu mewujudkan serangkaian peluang kebijakan hukum sebagai akses dalam pelayanan kependudukan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memberikan saran-saran dalam Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran sebagai berikut :

1. Perlunya pembinaan langsung dari orang yang berwenang dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membina pegawainya dalam

menangani masalah yang ada dari warga kota Medan karena kurangnya pelayanan yang baik untuk memberi solusi dan waktu yang tepat kepada warga kota Medan.

2. Penyediaan layanan khusus untuk menampung segala pertanyaan dan keluhan masyarakat terkait dokumen kependudukan yang diurus sehingga masalah yang dihadapi masyarakat dapat diatasi dengan telah mendapat penjelasan dari petugas layanan dengan baik dan ramah.
3. Membuat sistem pelayanan terpadu untuk lebih memberikan kenyamanan, ketertiban dan kelancaran urusan tidak hanya bagi masyarakat dalam berurusan juga bagi petugas dalam melayani sehingga masyarakat tidak dipusingkan lagi harus keluar masuk ruangan satu dengan ruangan lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Sid Zainal, 2006 : *kebijakan publik*, Suara Bebas Jakarta.
- Donavon. 2004 . *kebijakan dan kebijakan publik*. Jakarta : Gramedia
- Dunn, 2003 : *kebijakan dan kebijakan publik*, Bandung.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2003. *Kebijakan publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- D.Riant, Nugroho. 2004 : *kebijakan publik, formulasi, implementasi dan evaluasi*, Jakarta:gramedia.
- Donavon : 2004 *kebijakan dan kebijakan public*, Jakarta, Gramedia.
- Dye, Thomas R. 2007 : *kebijakan*, Rosdakarya, Bandung.
- Harsono. 2002 : *Implementasi Kebijakan Politik*. Bandung : PT. Mutiara Sumber Widya
- Muzmanian. 2004 : *Analisis Kebijaksanaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nawawi, Hadari, 1992 : *uraian teoritis*, Gajah Mada university pres, Yogyakarta
- Nugroho, Riant. 2014 : *kebijakan social untuk negara berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Presman & widavsky. 2002 : *konteks implementasi berbassis kurikulum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Setiawan, Guntur.2004. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta : Cipta Dunia.
- Soekarno. 2002 : *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Susilo. 2007 : *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung.

Tachjan, H. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : AIPI Bandung – puslit KP2W Lemit Unpad.

Tangkilisan, Hesel Nongi. 2003 : *implementasi kebijakan publik*. Yogyakarta: Lukman offsel YPAPI.

Wahab. Abdul Solichin. 2004 : *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta; Bumi Aksara.

Sumber lain :

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Karlina Putri. Fenny. 2017. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Selpianti. 2016. Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Universitas Tribhuwana Tungga Dewi Malang. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Riza Rahmadani  
Tempat/Tgl. Lahir : Muarasoma, 01 November 1998  
Alamat : Muarasoma Kec. Batang Natal Kab. Mandailing  
Natal  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Nama Bapak : Irwansyah  
Nama Ibu : Irma Suryani

**Jenjang Pendidikan**

1. SD Negeri 277 Muarasoma  
Tahun 2004 – 2010
2. SMP Negeri 1 Batang Natal  
Tahun 2010 -2013
3. SMA Negeri 1 Batang Natal  
Tahun 2013 – 2016

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama :

Umur :

Jabatan :

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
- b. Menurut bapak/ibu bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?
- c. Menurut bapak/ibu bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

#### **2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?
- b. Menurut bapak/ibu bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?
- c. Menurut bapak/ibu dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

#### **3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?
- b. Menurut bapak/ibu bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?
- c. Menurut bapak/ibu bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

**4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut bapak/ibu dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?
- b. Menurut bapak/ibu dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?
- c. Menurut bapak/ibu dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama : Sitoh Suraya

Umur : 38 Tahun

Jabatan : KASI Kelahiran

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : menurut saya pelayanan yang diberikan oleh dinas sebenarnya mudah, tetapi masih ada kesulitan dari masyarakat yang datang ke dinas .

- b. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?

Jawaban : menurut saya pelayanannya sudah efisien, karena buka pendaftarannya di dinas, manual di dinas, semua mudah. tergantung masyarakat saja yang memiliki kendala.

- c. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban : menurut saya pelayanan berkualitas itu pelayanan yang memudahkan masyarakat dengan memberikan solusi dalam mengurus dokumen kependudukannya.

## **2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : masyarakat mendapatkan informasi dari sosial media seperti instagram, facebook, dan radio lokal Kota Medan. Ada juga informasi dari kepala lingkungan setempat.

- b. Menurut ibu bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : pengawasan yang dilakukan pimpinan dengan cara mengontrol alur proses pelayanan kelahiran termasuk dari pendaftaran permohonan akta kelahiran sampai dengan penerbitan akta kelahiran?

- c. Menurut ibu dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

Jawaban : ada diberikan, selalu dan jika ada peraturan baru selalu memberikan pengarahan dalam menjalankan pelayanan akta kelahiran.

## **3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?

Jawaban : dengan memberikan informasi melalui media sosial agar membantu memudahkan masyarakat mengakses sitem SIBISA di dinas dan masing-masing kecamatan.

- b. Menurut ibu bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?

Jawaban : menurut saya untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran dari SIBISA yaitu selalu memberikan pengarahan untuk meningkatkan keterampilan pegawai.

- c. Menurut ibu bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : menurut saya masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi SIBISA daripada yang manual.

#### **4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut ibu dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?

Jawaban : menurut saya dampaknya tidak ada. Kalau manfaatnya masyarakat dapat mendaftar akta kelahiran kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang ke dinas melakukan tatap muka.

- b. Menurut ibu dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : iya.

- c. Menurut ibu dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

Jawaban : tidak juga, tergantung masyarakat. Karena masyarakat sangat minim datang untuk mendaftar.

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama : Mulia Dharma Sitepu  
Umur : 33 Tahun  
Jabatan : Staff Inovasi Pelayanan

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

a. Menurut bapak bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : menurut saya sudah bagus. karena sekarang kan lagi masa pandemi, jadi warga tidak perlu datang untuk mendaftarkan adminduknya cukup daftar saja melalui aplikasi SIBISA bisa meminimalisasi kerumunan.

b. Menurut bapak bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?

Jawaban : namanya pelayanan publik, sekarang kan rata-rata seperti itu diharuskan memberikan pelayanan yang efisien yaitu seefisien mungkin, tidak ribet, tidak berbelit-belit.

c. Menurut bapak bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban : pelayanan yang berkualitas itu jadi warga itu mempunyai informasi yang pasti, tidak repot-repot menanyakan misalnya, jawaban dari si A beda

dengan jawaban si B, jadi warga tidak ribet mengurusnya. Jadi kedepannya juga akan diperbaharui lagi bagaimana agar pelayanan itu lebih berkualitas dan warga tidak perlu repot.

## **2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut bapak bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : mekanismenya itu ada, SOP nya ada, mulai dari mendaftar kemudian berkas kita akan diajukan ke customer service, dipindai oleh petugas kelengkapan berkas, kalau sudah lengkap akan diberikan kertas untuk pengambilan jika mendaftar langsung ke kantor dinas. Kalau dari aplikasi SIBISA kita tinggal memantau saja status dan berkas yang di upload itu harus yang asli jangan yang fotocopy nanti membal.

- b. Menurut bapak bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : pengawasannya itu selalu, seperti Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang maupun Kepala Seksi terus melakukan pemantauan dan pengawasan agar masyarakat yang mengurus langsung maupun secara online merasa puas dan tidak ada timbul rasa kesal, maupun kecewa.

- c. Menurut bapak dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

Jawaban : sudah pasti diberikan, pengarahan dari pimpinan kemudian diteruskan ke Kepala Bidang lalu ke Kepala Seksi dan disampaikan ke Staff agar semua mendapat informasi terbaru dan tidak ada yang ketinggalan

informasi. Satu jalur semua , walaupun ada perombakan manajemen, dari pimpinan ke bawah sudah tau semua dan apabila warga bertanya pada petugas jawabannya sama semua jadi warga tidak bingung.

### **3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut bapak bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?

Jawaban : yang pertama dengan menggunakan sosial media seperti instagram, facebook dan ada juga dari kelurahan, kepala lingkungan, dan teman-teman kecamatan untuk menganjurkan dan menyarankan pendaftaran dokumen adminduk itu menggunakan layanan online daring SIBISA.

- b. Menurut bapak bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?

Jawaban : layanan aplikasi SIBISA kan ada orang-orang tertentu, jadi walaupun misalnya ada pergantian tugas ya tetap berkoordinasi. Jadi operator itu tidak bingung apabila ada kendala dari SIBISA.

- c. Menurut bapak bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : sangat bagus, karena membantu memudahkan warga maupun pegawai dalam pelayanan.

### **4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut bapak dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?

Jawaban : kalau manfaatnya banyak seperti yang saya katakan tadi, jadi bisa mendaftar dimana saja dan kapan saja, jadi kendalanya mungkin susah

mengakses karena jaringannya lagi down. Biasanya karena banyaknya warga yang mendaftar sehingga membuat servernya down. Jadi sudah diperbaiki dan diperkuat oleh dinas sehingga mau seberapa banyak pun yang mendaftar silahkan tanpa ada lagi batasannya, tetapi jaringan warga yang mendaftar juga harus stabil.

- b. Menurut bapak dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : sangat meningkatkan mutu pelayanan, karena semakin simpel kita buat maka masyarakat semakin banyak sadar akan pentingnya administrasi kependudukan, terus berinovasi lagi untuk meningkatkan keinginan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

- c. Menurut bapak dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

Jawaban : sangat mendorong masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama : Adisti Maritadinda, ST,M.S.i

Umur : 37 Tahun

Jabatan : KASI Program

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawaban: menurut saya pelayanannya bagus-bagus saja. Kalau ada kendala akan kita atasi, semua SOP yang berlaku tetap kami jalankan. Menurut saya sebagai lembaganya, tidak mungkin saya bilang ngak bagus, karena kami yang berusaha melayani. Kemudian masyarakat yang hadir dalam DUKCAPIL ini tetap dilayani selama berkas itu memang dilengkapi.

- b. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?

Jawaban : pelayanan yang efisien itu pelayanan yang mudah dimengerti, tidak lama dan ringkas, artinya pada saat orang mendaftar persyaratan terpenuhi kemudian jelas waktunya, kemudian dia tahu selesainya kapan dan

masyarakat merasa tidak ada beban untuk melengkapi lagi ataupun menunggu lama, jadi lebih ringkas.

- c. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban : berkualitas itu artinya waktunya bisa kita prediksi. Sebenarnya dalam satu pelayanan harusnya tidak lebih dari 10 menit. Karena kalau di loketkan saya hitung kalau penerimaan berkas sekitar 2-3 menit, tapi kan dia mengantri di lantai satu, artinya masyarakat itu daftar hingga keluar tidak boleh lebih dari 10 menit sebenarnya.

## **2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : bisa dari online sosial media contohnya instagram, facebook. Kalau offline ada informasinya di lantai satu, brosur ada, layanan informasi tanya langsung ada, jadi sudah banyak pilihan.

- b. Menurut ibu bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : pengawasannya ada, jadi kita dari pagi dari jam 8- 4.50 secara bergiliran semua eselon 3 dan 4 per-jam bergantian untuk mengawas dibawah termasuk discomortir, artinya perpanjangan tangan dari kepala dinas, jadi tidak ada ceritanya kepala bidang dan kepala seksi hanya duduk saja. Ada jadwal kita mengurus di bawah untuk memantau ada masalah apa dibawah, tetapi bergantian walaupun itu bukan bagian dari tugas pokok kami.

- c. Menurut ibu dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

Jawaban : tentu, tidak mungkin tidak ada. Karena arahan itu bersifat wajib kalau di dinas. Wajib pelayanan, selama belum ada perubahan mungkin mereka menjalankan arahan yang memang sudah diarahkan, tapi biasanya evaluasi setiap bulan, setiap bulan itu ada rapat bergantian, tapi kalau untuk ada kebijakan baru atau apa ya dirapatkan kembali.

### **3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?

Jawaban : sosialisasi kan banyak, dari mulai talk show di radio, kemudian sosial media kan semua orang memakai instagram, facebook, salah satu cara yang paling mudah melalui sosial media.

- b. Menurut ibu bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?

Jawaban : sebenarnya ada beberapa BIMTEK (Bimbingan Teknis) tapi mengingat jumlah masyarakat dan volume, jadi tidak mungkin karena SDM nya kurang, jadi kaderisasinya langsung, ada yang mendampingi dan ada yang langsung melayani.

- c. Menurut ibu bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : sangat meningkat, karena kalau bisa dilihat dari searching google yang sibisa.pemkomedan.go.id itu ratingnya merah saking tingginya.

#### **4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut ibu dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?

Jawaban : menurut saya lebih banyak manfaat baiknya, masyarakat tidak perlu datang, kemudian hanya datang pada saat pengambilan berkas. Jadi tidak perlu antri dan tidak perlu ada perantara. Mungkin hambatan itu ada di jaringan, kalau sudah penuh jaringannya jadi lambat. Tapi ya sebenarnya semua limit pelayanan juga pasti ada yang begitukan.

- b. Menurut ibu dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : iya, karena seharusnya mereka beramai-ramai untuk kesini khusus meluangkan waktu, kalau dari SIBISA tidak perlu.

- c. Menurut ibu dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

Jawaban : iya, karena sekarang akibat pandemi, warga ada keterbatasan gerak, tidak bisa kemana-mana, tetapi kebutuhan dokumen administratif kependudukan itu dokumen dasar, tidak bisa dihindari. Sehingga cara satu-satunya harus online dan kita harus juga masuk ke dunia itu, tentunya itu akan mempermudah pelayanan.

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama : Arini Imaniah

Umur : 23 Tahun

pekerjaan : Mahasiswa

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

a. Menurut ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : menurut saya pelayanannya masih kurang, seperti yang dilihat masih banyak masyarakat yang bingung akan kemana mereka mengurus dokumennya, karena di tanya pada pegawai lantai 1 jawabannya ke lantai 3 tetapi sesampainya di lantai 3 jawabannya di lantai 2, Jadi bingung harus kemana.

b. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?

Jawaban : pelayanan yang efisien itu menurut saya pelayanan yang memudahkan rakyat dalam mengurus dokumen.

c. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban : menurut saya sama saja dengan pelayanan yang efisien yaitu memudahkan pekerjaan.

**2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : menurut saya informasinya itu dari sosial media dan ada juga dari kelurahan.

- b. Menurut ibu bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?
- c. Menurut ibu dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

**3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?
- b. Menurut ibu bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?
- c. Menurut ibu bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

**4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut ibu dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?

Jawaban : dampaknya menurut saya itu kendala jaringan, soalnya harus stabil jaringannya kalau mendaftar. Kalau manfaatnya menurut saya memudahkan pendaftaran dimana saja dan kapan saja.

b. Menurut ibu dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : mungkin meningkat juga sama pegawai dinas.

c. Menurut ibu dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

Jawaban : menurut saya tergantung, mungkin tidak sepenuhnya mendorong masyarakat.

## **Pedoman Wawancara**

### **Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan**

Nama : Awalia Fitri

Umur : 20 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **i. Tercapainya tujuan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

a. Menurut ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

Jawaban : menurut saya pelayanannya tidak terlalu bagus, karena masih banyak saya lihat kekurangan yang dilakukan dinas seperti pelayanan dari pegawai yang kurang memperhatikan rakyat yang mengurus dokumennya.

b. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang efisien?

Jawaban : pelayanan yang memudahkan pekerjaan masyarakat maupun rakyat.

c. Menurut ibu bagaimana diberikan pelayanan yang berkualitas?

Jawaban : menurut saya berkualitas itu pelayanan yang sudah bagus dan tidak ada kekurangan.

#### **2. Tindakan dalam memberikan pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana masyarakat mendapatkan informasi tentang mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : menurut saya mungkin dari sosial media dan juga brosur yang di berikan oleh kepala lingkungan.

- b. Menurut ibu bagaimana pengawasan yang dilakukan pimpinan dalam menjalankan pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban :

- c. Menurut ibu dalam melaksanakan pekerjaan, apakah diberikan pengarahan agar dapat menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan dinas?

Jawaban :

### **3. Tersedianya program pelayanan pendaftaran akta kelahiran :**

- a. Menurut ibu bagaimana program yang dilakukan oleh dinas agar masyarakat dapat mengakses sistem SIBISA?

Jawaban :

- b. Menurut ibu bagaimana program untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam melakukan pelayanan pendaftaran aplikasi SIBISA?

Jawaban :

- c. Menurut ibu bagaimana penggunaan SIBISA dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban :

### **4. Dampak/manfaat akta kelahiran :**

- a. Bagaimana menurut ibu dampak/manfaat penggunaan aplikasi SIBISA?

Jawaban : menurut saya memudahkan pendaftaran dan tidak perlu ke kantor dinas untuk mendaftar dan dampaknya mungkin jaringan.

- b. Menurut ibu dengan adanya aplikasi SIBISA, dapat meningkatkan mutu pelayanan pendaftaran akta kelahiran?

Jawaban : iya

- c. Menurut ibu dengan adanya program SIBISA, apakah mendorong masyarakat untuk mendaftarkan akta kelahirannya?

Jawaban : mungkin tidak.



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

018

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20236 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

Medan, 08 Februari 2021.

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Nalil Khairiah, S.IP.M.Pd  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Riza Rahmadani  
N P M : 1703100018  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 13,10 sks, IP Kumulatif 3,40.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No.7 tahun 2019 dalam pelayanan administrasi kependudukan secara daring	<input type="checkbox"/>
3	Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan kebudayaan RI No.124 tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh Jenjang Pendidikan Dasar dan Menengah di SD N.211 Sabadolor Kecamatan Kotanopan	<input type="checkbox"/>

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. ....20....

Ketua,

(.....)

Pemohon,

Riza Rahmadani  
(.....)

Nalil Khairiah

\*) dilampirkan setelah judul ditandatangani oleh Ketua Jurusan.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI**  
**DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 137/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **08 Februari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **RIZA RAHMADANI**  
 N P M : 1703100018  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021  
 Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO.37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN**  
 Pembimbing : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 018.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 08 Februari 2022.**



Ditetapkan di Medan,  
 Medan, 26 Djumadil Akhir 1442 H  
 08 Februari 2021 M

Dekan   
  
**Dr. ARIFFIN SALEH., S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 25 Februari ..... 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Riza Rahmadani  
 N P M : 1703100018  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 137 /SK/II.3/UMSU-03/F/2021, tanggal 08 Februari ..... dengan judul sebagai berikut :

Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 37 tahun 2020  
terhadap efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di  
Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui :

Pembimbing

(NALLI KHAIIRAH, S.IP, M.Pd. ....)

Pemohon,

(Riza Rahmadani)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-4

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 269/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021  
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Online/Daring  
Peminpin Seminar : Naili Khaifah, S.I.P., M.Pd.



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
26	IRGI AHMAD FAHREZI	1703100014	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	ANAANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	EFEKTIVITAS PERENCANAAN PROGRAM PENGADAAN SARANA DAN PRASARANA ANGGUTAN UMUM DALAM MEMUJUKKAN KOTA MEDAN METROPOLITAN
27	ELVINA SILVIANI LUBIS	1703100032	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	Drs. R. KUSNADI, M.AP.	EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PEMELIHARAAN TATA KELOLA AIR DAN DRAINASE DI DINAS PEKERJAAN UMUM KOTA MEDAN
28	MIKE KRISDAYANTI	1703100089	AGUNG SAPUTRA, S.Sos, M.AP.	JIHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos, M.Si.	PEMANFAATAN APLIKASI MOBILE JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN DI KEC. MEDAN BARAT
29	FANI APRILA	1703100004	IDA MARTINELLI, SH, MM	NAILI KHARIAH, S.I.P, M.Pd	PENGLOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) MELALUI PENGEMBANGAN KERJA SAMA UNTUK MENINGKATKAN USAHA DESA DI DESA TORGAMBA LABUHAN BATU SELATAN
30	RIZA RAHMADANI	1703100018	IDA MARTINELLI, SH, MM	NAILI KHARIAH, S.I.P, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO.37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN

Medan, 13 Rajab 1442 H

25 Februari 2021 M

  
 Dr. Naili Khaifah, S.Sos., M.S.P.



**UMSU**

Unggul Cerdas Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5.

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Riza Rahmadani  
 N P M : 1703100018  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
 Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	08-02-2021	Permohonan Persetujuan Judul Skripsi	
2.	18-02-2021	Bimbingan Latar belakang Proposal	
3.	22-02-2021	Revisi Metode Penelitian	
4.	25-02-2021	Revisi bab 2	
5.	25-02-2021	Acc Proposal	
6.	14-03-2021	Bimbingan dan Wawancara	
7.	20-04-2021	Bimbingan bab 4 dan bab 5	
8.	05-06-2021	Revisi bab 3 dan bab 4	
9.	16-06-2021	Revisi bab 4	
10.	17-06-2021	Acc Skripsi	

Medan, 18 Juni ..... 2021

Dekan,

Dr. Arisn Saleh, S.Sos, M.Pd.

Ketua Jurusan,

Naili Khairiah, S.IP, M.Pd.

Pembimbing,

Naili Khairiah, S.IP, M.Pd.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id> ✉ [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 404/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021

Lampiran : -,-

Hal : **Mohon Diberikan izin**  
**Penelitian Mahasiswa**

Medan, 08 Syaban 1442 H

22 Maret 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan  
 di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi  
 Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **RIZA RAHMADANI**

N P M : 1703100018

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO.37  
 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN  
 PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
 Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



Dr. ARIFIN SAEFI, S.Sos., MSP.

Cc : File.



## PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112  
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693  
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2021/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 Nqvember 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor : 404/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal: 22 Maret 2021 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian Kepada :

Nama	: Riza Rahmadani.
NPM	: 1703100018.
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik.
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Lokasi	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
Judul Penelitian	: " Implementasi Peraturan Walikota Medan No.37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran di Kota Medan ".
Lamanya	: 3 (Tiga) Bulan.
Penanggung Jawab	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
  2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
  3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
  4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email ( [balitbangmedan@yahoo.co.id](mailto:balitbangmedan@yahoo.co.id) ).
  5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
  6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.
- Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.  
Pada Tanggal : 25 Maret 2021  
Plt. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kota Medan



Drs. SYARIEUDDIN I. HONGORAN, M.Si  
PEMINSIA NUTAMA MUDA (IV/c)  
NIK 19690430 199009 1 001

**Tembusan :**

1. Walikota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Pertinggal.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Jalan Iskandar Muda No. 270 Telp. 061-4527110  
MEDAN

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/1309

1. Berdasarkan surat dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2121/Balitbang/2021 tanggal 25 Maret 2021 tentang Surat Rekomendasi Penelitian;
2. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menerangkan bahwa :

Nama : Riza Rahmadani  
NIM : 1703100018

Telah melaksanakan Penelitian dan telah menyerahkan hasil Laporan Penelitiannya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;

3. Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

Medan, 12 April 2021  
An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN  
SEKRETARIS



Dra. SRI MAHARANI, M.Pd  
PEMBINA Tk. I  
NIP. 19660609 199503 2 002

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**



Unggul | Cerdas | Terpercaya

**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**  
Nomor : 775/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jumat, 09 Juli 2021  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	AQILLAH FADIA	1703100037	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	ANALISIS PROGRAM KERJASAMA ANTAR DESA DALAM PENGEMBANGAN BADAN USAHA MILIK DESA DI DESA PEMATANG JOHAR
2	RIZA RAHMADANI	1703100018	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	NALLI KHARIYAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO.37 TAHUN 2020 TERHADAP EFISIENSI PELAYANAN PENDAFTARAN AKTA KELAHIRAN DI KOTA MEDAN
3	AULIA SARI WISLYA	1703100030	Dis. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	KINERJA BIDANG PENGADAAN BERRAS KANTOR CABANG BADAN URUSAN LOGISTIK DALAM RANGKA KETAHANAN PANGAN DI PADANGSIDIMPUAN
4	HAFAZIRA SIMA	1703100044	NALLI KHARIYAH, S.IP, M.Pd	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Dis. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 81 TAHUN 2012 DALAM RANGKA PENDAFTARAN ULANG SAMPAH RUMAH TANGGA DI KABUPATEN ASAHAN
5	FANI APRILIA	1703100004	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	NALLI KHARIYAH, S.IP, M.Pd	PENGLOLAAN BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) MELALUI PENGEMBANGAN KERJA SAMA UNTUK MENINGKATKAN USAHA DESA DI DESA TORGAMBA LABUHAN BATULSELATAN

Notulis Sidang :

1.

Ditandatangani :

art. Rektor  
Wakil Rektor I

DR. MUHAMMAD ARIFFIN, SH, M.Hum

Ketua,

DR. ARIFFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

DRs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Medan, 26 Dzulqaidah 1442 H  
07 Juli 2021 M



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238  
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 22/KET/II.6-AU/UMSU-P/M/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

**Nama : RIZA RAHMADANI**  
**NPM : 1703100018**  
**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik**

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 22 Syawal 1442 H

03 Juni 2021 M

Kepala UPT Perpustakaan,



Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd