

**EFEKTIVITAS FUNGSI *PLANNING* DISDUKCAPIL
DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEMILIKAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELETRONIK
(KTP-EL) DI KABUPATEN SIMEULUE**

TUGAS AKHIR

Oleh:

DEBI WAHYUNI PUTRI
2103100051

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : Debi Wahyuni Putri
NPM : 2103100051
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 28 Agustus 2025
Waktu : Pukul 08.00 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Ananda Mahardika, S.Sos. M.SP

(.....)

PENGUJI II : Agung Saputra, S.Sos., M.AP

(.....)

PENGUJI III : Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos., M.Si

(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

cc., Prof., Dr., Arifin Saleh., S.Sos., MSP

Assoc., Prof., Dr., Abrar Adhani., S.Sos., M.I.Kom



BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

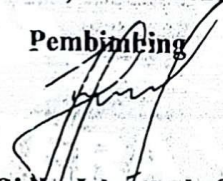
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah Selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

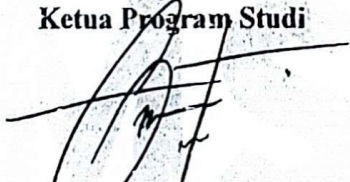
Nama Lengkap : Debi Wahyuni Putri
NPM : 2103100051
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING DISDUKCAPIL
DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN
KEPEMILIKAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KABUPATEN SIMEULUE

Medan, 10 Juni 2025

Pembimbing


Dr. Jehan Ridho Izharasyah, S.Sos, M.Si
NIDN: 0117019201

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP
NIDN: 0122118801


Assoc. Prof., Dr. ARIEFIN SALEH., S.Sos., MSP
NIDN: 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Debi Wahyuni Putri, NPM 2103100051, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 23 Oktober 2025

Yang Menyatakan,



Debi Wahyuni Putri

**EFEKTIVITAS FUNGSI *PLANNING* DISDUKCAPIL DALAM
OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEMILIKAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELETRONIK (KTP-EL) DI KABUPATEN SIMEULUE**

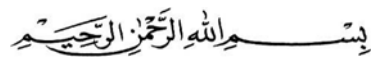
DEBI WAHYUNI PUTRI
2103100051

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik, di mana Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menjadi identitas resmi yang wajib dimiliki setiap warga negara. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan perubahannya adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 menyebutkan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan kartu identitas dengan satu nomor induk kependudukan yang berlaku secara nasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif fungsi perencanaan disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) di Kabupaten Simeulue. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Simeulue masih belum sepenuhnya efektif. Hal ini terlihat dari minimnya alat perekam KTP-el yang tersedia, yaitu hanya tiga unit, serta keterbatasan akses jaringan yang menghambat sistem pelayanan berbasis teknologi informasi. Upaya jemput bola yang dilakukan dinas setempat ke desa-desa dan pulau-pulau terpencil belum cukup menjangkau seluruh masyarakat, sehingga masih terdapat ribuan warga yang belum melakukan perekaman KTP-el. Selain itu, capaian target nasional pelayanan KTP-el belum terpenuhi sepenuhnya. Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam aspek perencanaan strategis yang lebih adaptif, penambahan fasilitas perekaman, serta penguatan infrastruktur jaringan untuk memastikan layanan administrasi kependudukan yang lebih merata dan efisien di seluruh wilayah kabupaten simeulue.

Kata Kunci: Efektivitas, fungsi *planning*, pelayanan publik, administrasi kependudukan, KTP-el, Simeulue

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang mana telah memberikan segala rahmat dan karunia dalam setiap langkah yang dijalani sampai saat ini dan seterusnya. Shalawat beriring salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Salah satu dari sekian banyak nikmat-Nya adalah penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Fungsi Planning Disdukcapil Dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kabupaten Simeulue”** yang merupakan syarat yang harus penulis tulis sebagai tanggung jawab intelektual sebagai seorang mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Sejak awal sampai akhir penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua yang paling berjasa di dalam kehidupan penulis Ayahanda Afrizal dan Ibunda Neli Yunita terimakasih telah membesarkan dan memberikan kasih sayang yang tiada henti. Terimakasih atas segala doa, dukungan, motivasi dan pengorbanan untuk kehidupan penulis

hingga saat ini. Terimakasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan banyak waktu, tenaga dan upaya untuk mendukung penulis meraih impiannya. Tanpa kehadiran kalian pencapaian ini tidak akan terwujud, karena kalian sebagai inspirasi dan kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Dalam Kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, serta dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Arifin saleh, S.Sos., M.SP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Dr. Hj. Yusrina Tanjung, M.AP Selaku wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Dan selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh Pegawai Staff Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis.
9. Kepada Para Narasumber di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dan memberikan informasi serta penjelasan yang diteliti.
10. Kepada empat adik yang penulis cintai, Nadia Putri Neza, Azira, Shafi Al-Hafidz dan Khanza Adelia Naifa yang selalu menjadi alasan penulis untuk lebih keras lagi dalam berjuang.
11. Kepada teman seperjuangan penulis Pertiwi terimakasih telah mendukung setiap langkah penulis dan juga selalu menjadi tempat sandaran disaat penulis menjalani hari yang rumit. Terimakasih atas kebersamaan kita melalui suka, duka, tangis dan tawa semasa kuliah.
12. Kepada Aria Hesti Windani terimakasih telah membersamai dalam pengerjaan skripsi serta selalu setia mendengarkan curhatan hati peneliti.

13. Kepada seluruh keluarga peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu terimakasih atas segala dukungan dari kalian semua. Terimakasih atas segala bantuan dan pengorbanan hingga peneliti menjadi seorang sarjana.

14. *Last but not least* kepada diri saya sendiri, Debi Wahyuni Putri. Terimakasih sudah bertahan atas segala perjuangan, air mata dan ketidakpastian perjalanan panjang ini, meskipun sering ingin menyerah dan merasa putus asa. Terimakasih telah menjadi pribadi yang kuat dan mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Terimakasih sudah mengatur ego dan memilih bangkit dengan rasa semangat sehingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *And finally i did it.*

Akhir kata penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan Ilmu dan pengalaman yang dimiliki penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 21 April 2025

Penulis

Debi Wahyuni Putri

2103100051

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS.....	8
2.1 Konsep Efektivitas	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas	8
2.2 Konsep Fungsi Planning	10
2.2.1 Pengertian Fungsi Planning	10
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Fungsi Planning.....	11
2.3 Konsep Optimalisasi	17
2.3.1 Pengertian Optimalisasi	17
2.4 Konsep Pelayanan	18
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	18

2.5 Konsep Kartu Tanda Penduduk (Ktp-el)	20
2.5.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk (Ktp-el)	20
2.5.2 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Ktp-el di Kabupaten Simeulue ...	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Kerangka Konsep.....	22
3.3 Definisi Konsep	23
3.4 Kategorisasi Penelitian	24
3.5 Informan dan Narasumber	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Analisa Data	29
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 HASIL PENELITIAN	35
4.2 Deskripsi Narasumber.....	36
4.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Indikator.....	36
4.4 Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP	64
5.1 Simpulan	64
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsep	22
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue	30
3.4 Struktur Organisasi.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tujuan dan Sasaran Disdukcapil Kabupaten Simeulue.....	33
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan dan Usia.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Dokumentasi
- Lampiran II : Draft Wawancara
- Lampiran III : SK-I Permohonan Penetapan Judul
- Lampiran IV : SK-II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK-III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VI :SK-IV Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : Permohonan Perubahan Judul Skripsi
- Lampiran VIII : SK-II Surat penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran IX : SK-V Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran X : Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Fakultas
- Lampiran XII : Surat Keterangan Izin Penelitian Dari Kesbangpol
- Lampiran XIII : Surat Keterangan Izin Selesai Penelitian Dari Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue
- Lampiran XIV: SK- X Undangan Ujian Tugas Akhir
- Lampiran XV: Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang harus disediakan oleh negara untuk memenuhi kebutuhan bagian administrasi. Pengelolaan kependudukan merupakan syarat yang sangat penting karena menyangkut penentuan status kewarganegaraan penduduk yang dibuktikan dengan surat-surat kependudukan yang dimiliki penduduk. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan kependudukan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah.

Administrasi kependudukan merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang efektif. Dalam konteks tersebut, kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) menjadi kebutuhan yang sangat penting karena berfungsi sebagai identitas resmi dan penghubung individu dengan berbagai layanan publik. Pemerintah Kabupaten Simeulue, sebagai daerah kepulauan yang memiliki tantangan geografis dan aksesibilitas, mempunyai tanggung jawab untuk memastikan seluruh penduduknya memiliki akses terhadap KTP-el secara optimal.

Efektivitas pelayanan merupakan aspek yang penting dalam pelayanan publik terutama dalam konteks dinas kependudukan dan pencatatan sipil, pelayanan yang baik memiliki peran yang krusial dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan lancar, akurat, dan memberikan manfaat bagi masyarakat. Pelayanan publik yang efektif dan efisien memiliki

dampak positif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, dalam konteks dinas kependudukan dan pencatatan sipil, efektivitas pelayanan menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa proses administrasi kependudukan berjalan dengan baik, data-data kependudukan terkelola dengan akurat, dan layanan yang diberikan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. (Jasmine, 2014)

Kehidupan berbangsa dan bernegara tidak dapat dihindari dari proses perubahan yang dikenal seiring perkembangan zaman. Untuk mencapainya, berbagai upaya dilakukan dengan menunjukkan bahwa sebuah negara harus memperbarui atau memperbaiki sistem yang sudah ada. Salah satu kebijakan reformasi yang biasa dilakukan oleh negara adalah melakukan birokrasi di pemerintahannya. Dengan dilakukannya reformasi ini, diharapkan bahwa pelayanan publik di setiap lembaga pemerintah akan lebih baik, yang menghasilkan pemerintahan yang baik. (Ali & Rizky, 2021)

Penyelenggara pelayanan publik dibentuk untuk memberikan pelayanan publik yang didasarkan pada aturan yang berlaku untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang merupakan kriteria dari pemerintahan yang baik. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat harus bertanggung jawab, dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima akan kebutuhan masyarakat tersebut. Di sisi lain, kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur dari keberhasilan pelayanan publik. Oleh karena itu, penyedia pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Satu di antaranya

kebutuhan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan adalah pembuatan KTP-el.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dengan perubahannya adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 14 menyebutkan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan kartu identitas dengan satu nomor induk kependudukan yang berlaku secara nasional. KTP-el berisikan biodata singkat lengkap dan disertai juga nomor induk kependudukan sehingga setiap orang wajib memilikinya. Masyarakat yang belum memiliki KTP-el diwajibkan untuk mengurusnya di kelurahan, kecamatan, serta dinas kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah masing-masing. Meskipun demikian, pemegang KTP-el tetap diwajibkan mengajukan permohonan baru bila pindah domisili dari satu kabupaten/kota atau sebaliknya sebagai upaya mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan.

Menurut berita yang disampaikan oleh pemerintah Aceh pada hari (Jumat, 9 Desember 2022), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue menghadapi masalah besar karena hanya bergantung pada satu unit fasilitas sarana alat perekaman KTP-EL. Akibatnya, ribuan warga yang telah memiliki KTP-EL belum dapat memulai proses perekaman. Terlepas dari upaya Disdukcapil Kabupaten Simeulue untuk melakukan perekaman dengan menggunakan sistem jemput bola ke rumah warga di berbagai kecamatan, hasilnya masih belum memuaskan karena hanya menggunakan alat perekam yang dibawa langsung dari kantor Disdukcapil setempat. Jika alat perekaman diambil dari kantor Disdukcapil untuk digunakan untuk perekaman di tingkat kecamatan

atau desa, orang lain yang ingin melakukan proses pengurusan KTP-EL secara langsung di Kantor Disdukcapil Kota Sinabang juga akan terhenti dan tidak dapat melakukannya. Sebagai daerah kepulauan, Kabupaten Simeulue menghadapi berbagai masalah terkait konektivitas jaringan, yang berdampak langsung pada pelayanan administrasi kependudukan, termasuk proses kepemilikan KTP-el.

Dengan demikian, ribuan orang di Pulau Simeulue belum melakukan perekaman KTP-EL, dan mereka hanya bergantung pada tiga unit alat perekam. Dengan demikian, Pulau Simeulue seharusnya memiliki ketersediaan alat perekam KTP-EL yang memadai. Dua alat digunakan di kantor Disdukcapil, dan dua lagi digunakan untuk merekam sistem jemput bola langsung ke rumah warga di 138 desa di 10 Kecamatan yang berbeda. Ini termasuk perekaman di dua pulau yang menetap. Pulau Siumat di Kecamatan Simeulue Timur dan Pulau Teupah di Kecamatan Teupah Barat. Salah satu penyebab alat sarana terbatas adalah perkiraan harga per unitnya sekitar kurang dari Rp 200 juta.

Karena ada warga yang jauh dari tempat tinggalnya dan harus pergi ke kota Sinabang, sistem jemput bola dengan mendatangkan petugas pelayanan langsung ke rumah-rumah penduduk tentunya akan mengurangi biaya. KTP-EL siap dalam 5 menit jika dokumen persyaratan lengkap dan tidak ada masalah dengan Internet. Daerah terpencil atau wilayah yang memiliki akses internet terbatas paling sering mengalami masalah tidak ada jaringan. Sistem berbasis TI sangat bergantung pada proses penerbitan KTP-el. Sistem ini terhubung ke server pusat di Kementerian Dalam Negeri secara online. Sistem ini mencakup pencetakan KTP-el, validasi data, dan pengumpulan data biometrik seperti foto,

iris mata, dan sidik jari. Ketika jaringan internet tidak stabil atau tidak dapat diakses, proses ini terganggu, yang menyebabkan keterlambatan dalam publikasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam rangka menjalankan fungsi Fasilitasi DRKA kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, rekam cetak layanan administrasi kependudukan terpadu tersebut dilakukan. Tujuannya adalah untuk memberikan layanan terbaik kepada warga di Kecamatan Simeulue Barat, Simeulue Cut, Simeulue Tengah, dan Kecamatan Salang. Capaian target pelayanan Kabupaten Simeulue masih di bawah target Nasional, yaitu mencapai 94,99% dari KTP-el baru atau sebanyak 62.373 jiwa dari target sebanyak 65.663 jiwa. (Safrina, 2022)

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji **“Efektivitas Fungsi *Planning* Disdukcapil dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Simeulue”**. Penelitian ini akan melihat sejauh mana optimalisasi program dan peningkatan pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi proses administrasi kependudukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas maka yang menjadi masalah pada penelitian ini yaitu **“Efektivitas Fungsi *Planning* Disdukcapil Dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Simeulue**.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis “Efektivitas Fungsi *Planning* Disdukcapil Dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Kabupaten Simeulue.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian yang dilaksanakan selalu mengharapkan agar penelitian tersebut memberi manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Aspek teoritis, memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana efektivitas perencanaan dapat memengaruhi keberhasilan program pelayanan publik, seperti pelayanan kepemilikan KTP-El, yang menjadi contoh konkret.
2. Aspek Praktis, hasil penelitian ini bisa memberi kontribusi dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia, khususnya di daerah Kabupaten Simeulue yang masih menghadapi kendala administratif.
3. Aspek akademis, hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan pengertian efektivitas, pengertian fungsi planning, tujuan dan manfaat fungsi planning, pengertian optimalisasi, pengertian pelayanan, pengertian Ktp-el dan faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Ktp-el di kabupaten simeulue.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi Penelitian, Informan/Narasumber, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan Waktu Penelitian, Deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang diteliti.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Gibson (Bungkaes 2013:46) dalam (Putri, 2019), Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka mereka dinilai semakin efektif.

Kurniawan (2005:109) dalam Lenak dkk, (2021) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Pengertian tersebut mengartikan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Sondang dalam Othenk (2008) dalam Andi Aditya Putra dkk, (2022) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Dari beberapa pengertian-pengertian efektivitas diatas dapat disimpulkan, bahwa efektivitas adalah proses pelaksanaan tugas dan fungsi dari suatu organisasi yang memanfaatkan sumber daya sarana dan prasarana untuk mencapai hasil dengan penilaian yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Streers dalam (Rifa'i, 2013) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber daya.

Selanjutnya Duncan (1973) dalam (Putra, 2018) mengatakan bahwa ukuran efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan biasanya merujuk pada tingkat keberhasilan seseorang, kelompok, atau organisasi dalam mencapai tujuan mereka. Ini adalah proses atau hasil dari upaya yang dilakukan untuk memenuhi atau merealisasikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan

komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi meyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Menurut makmur (2015:7-9) dalam Syamuni dkk, (2024) unsur-unsur efektivitas adalah:

1. Ketepatan Berpikir
2. Ketepatan dalam melakukan perintah
3. Penentuan Waktu
4. Ketepatan Dalam Pengukuran
5. Ketepatan dalam menentukan pilihan
6. Ketepatan berpikir
7. Ketepatan dalam melakukan perintah
8. Ketepatan dalam menentukan tujuan
9. Ketepatan ketepatan sasaran
10. Penentuan proses

2.2 Konsep Fungsi *Planning*

2.2.1 Pengertian Fungsi *Planning*

Menurut George .R. Terry, Perencanaan merupakan kegiatan dalam memilih serta menghubungkan fakta dan menggunakan sejumlah asumsi yang mengenai masa yang akan mendatang dengan jalan

menggambarkan serta dengan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Nadjamuddin Ramli, 2007 dalam (Woltjer, 2014) Perencanaan adalah fungsi manajemen yang menentukan tujuan-tujuan suatu organisasi dan membuat strategi-strategi yang tepat untuk mencapainya. Makna dasar perencanaan adalah proses penetapan tujuan dan serangkaian kegiatan yang akan dihasilkan demi mencapai tujuan.

Menurut David (2011) dalam Kaehe dkk, (2019), perencanaan adalah proses dimana seseorang menentukan apakah ia akan menyelesaikan tugas dengan cara yang berbeda dari cara paling efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan mempersiapkan untuk mengatasi kesulitan tak terduga dengan sumber daya yang memadai.

Dari beberapa pengertian-pengertian Perencanaan (*Planning*) diatas dapat disimpulkan, bahwa Perencanaan (*Planning*) adalah proses penetapan tujuan dan serangkaian kegiatan yang akan dihasilkan demi mencapai tujuan.

2.2.2 Tujuan dan Manfaat fungsi *Planning*

Menurut Riduan dalam (Ridwan, 2019) perencanaan mempunyai tujuan yang penting antara lain:

- a. Memberikan penjelasan dan rincian tentang tujuan yang ingin dicapai
- b. Memberikan pegangan dan menetapkan tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut

- c. Memperoleh standar sumber daya terbaik dan mendayagunakannya sesuai dengan tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan
- d. Menjadi rujukan bagi anggota organisasi dalam menjalankan aktivitas yang konsisten dengan prosedur dan tujuan
- e. Memberikan wewenangan dan tanggung jawab bagi seluruh pelaksana
- f. Memonitor dan mengukur berbagai keberhasilan secara intensif untuk menemukan dan memperbaiki penyimpangan
- g. keinginan untuk terpeliharanya persepsi antara kegiatan internal dengan situasi eksternal
- h. Mengurangi pemborosan

Perencanaan dipandang penting dan diperlukan bagi suatu organisasi dikarenakan mempunyai manfaat antara lain:

- a. Perencanaan yang diharapkan akan menciptakan pengarahannya kegiatan yang akan memandu pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan pembangunan
- b. Perencanaan memungkinkan perkiraan (forecasting) tentang apa yang akan terjadi selama pelaksanaan. Perkiraan ini dilakukan bukan hanya tentang hal-hal yang mungkin terjadi, namun juga tentang hambatan dan risiko yang mungkin terjadi. Tujuan perencanaan adalah untuk mengurangi secepat mungkin
- c. Perencanaan memberikan kesempatan untuk memilih cara terbaik atau kombinasi cara terbaik

- d. Perencanaan menyusun skala prioritas, mengurutkan tujuan, sasaran, dan kegiatan usaha yang penting
- e. Dengan adanya rencana, akan ada alat pengukur atau standar untuk mengawasi atau menilai kinerja usaha atau organisasi, termasuk pendidikan.

Pada dasarnya semua kegiatan perencanaan memiliki beberapa tahapan dasar diantaranya sebagai berikut:

1. Tahap pertama adalah menetapkan tujuan, baik satu atau lebih. Perencanaan dimulai dengan membuat keputusan tentang apa yang ingin dilakukan organisasi atau kelompok kerja. Sumber daya yang disediakan oleh organisasi akan digunakan secara tidak efektif jika organisasi tidak memiliki rencana yang jelas untuk mencapai tujuan mereka.
2. Perumusan keadaan saat ini adalah tahap kedua. Karena tujuan dan rencana terkait dengan masa depan, memahami posisi organisasi saat ini, tujuan yang ingin dicapai, dan sumber daya yang tersedia untuk mencapainya sangatlah penting.
3. Untuk mengukur kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan, tahap ketiga memerlukan identifikasi segala kekuatan dan kelemahan, serta kemudahan dan hambatan.
4. Menjelaskan rencana atau kumpulan tindakan untuk mencapai tujuan adalah tahap keempat. Ini adalah tahap terakhir dari proses perencanaan dan mencakup pengembangan berbagai tindakan alternatif untuk mencapai tujuan tersebut.

Indikator Perencanaan (*Planning*) menurut George. R. Terry (1986) dalam (Amris, 2019)

1. Menetapkan tujuan yang jelas

Salah satu langkah penting dalam mengatasi masalah dengan peningkatan pembuatan Ktp-el adalah menetapkan tujuan yang jelas. Ini karena tujuan yang jelas akan memberikan arah dan fokus untuk memperbaiki proses yang ada. Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses mulai dari pendaftaran hingga penerbitan adalah salah satu masalah utama dalam pembuatan Ktp-el. Pengurangan waktu yang diperlukan untuk setiap tahapan proses, seperti verifikasi data atau perekaman biometrik, dapat menjadi tujuan yang jelas. Misalnya, tujuannya bisa mengurangi waktu antrian atau membuat setiap tahap proses pembuatan Ktp-el lebih efisien dengan menggunakan teknologi atau menambah jumlah.

2. Menganalisa situasi atau lingkungan

Salah satu langkah penting dalam memahami konteks yang mempengaruhi kesulitan meningkatkan kepemilikan Ktp-el adalah melakukan analisis situasi atau lingkungan. Dengan melakukan analisis ini, kami dapat menemukan elemen-elemen yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam meningkatkan kepemilikan Ktp-el.

3. Menetapkan tindakan alternatif

Salah satu masalah utama dalam pembuatan KTP di daerah yang jauh atau sulit dijangkau, seperti daerah terpencil, adalah masalah aksesibilitas.

4. Pemilihan alternatif yang tepat

Masyarakat sering tidak ingin menangani proses pembuatan Ktp-el karena prosesnya yang panjang dan rumit. Hal ini termasuk banyaknya dokumen yang diperlukan, verifikasi data yang lambat, dan banyaknya antrian di kantor pelayanan.

- a. Prosedur penyederhanaan : Kelancaran prosedur pendaftaran dan perekaman data Ktp-el adalah pilihan yang tepat, karena mengurangi jumlah dokumen yang diperlukan dan mengintegrasikan verifikasi data otomatis menggunakan teknologi biometrik dapat mempercepat proses.
- b. Pendaftaran dan pencatatan online: alternatif lain adalah sistem pendaftaran online, di mana orang dapat mengisi formulir dan mengunggah dokumen secara digital sebelum merekam dan verifikasi fisik.

5. Menetapkan uraian Tindakan

Permasalahan infrastruktur yang tidak memadai: Keterbatasan infrastruktur di beberapa area, seperti jaringan internet yang tidak stabil atau perangkat perekaman yang usang, sering menghambat proses pembuatan Ktp-el. Masalah infrastruktur yang tidak memadai dapat memperlambat perekaman data, bahkan menyebabkan kegagalan dalam proses pembuatan Ktp-el. Menetapkan urutan tindakan yang jelas untuk memperbaiki dan memperkuat infrastruktur ini akan meminimalkan kegagalan.

6. Implementasi rencana

Rencana peningkatan pembuatan Ktp-el sangat penting untuk mengatasi berbagai masalah yang ada, seperti aksesibilitas, infrastruktur yang kurang memadai, prosedur yang rumit, dan masalah data yang tidak valid atau pungutan pembohong. Setiap implementasi yang dilakukan harus sesuai dengan masalah yang ada di lapangan, mulai dari layanan keliling di daerah terpencil hingga penggunaan teknologi biometrik untuk mengurangi kesalahan data. Rencana yang tepat akan membuat proses pembuatan Ktp-el lebih efisien, transparan, dan sebagainya.

7. Evaluasi dan pengawasan

Untuk menjamin pelayanan yang cepat, efisien, dan akurat kepada masyarakat, evaluasi dan pengawasan sangat penting selama proses pembuatan KTP elektronik. Beberapa masalah umum saat membuat Ktp-el adalah:

a. Keterlambatan Proses Pembuatan: Banyak warga yang mengalami keterlambatan dalam mendapatkan Ktp-el mereka. Hal ini terjadi karena masalah teknis seperti proses administrasi yang lama, masalah sistem elektronik, atau blanko Ktp-el yang tidak tersedia.

b. Kendala Teknis di Daerah Terpencil

Wilayah terpencil yang jauh dari pusat pelayanan sering mengalami kendala teknis karena infrastruktur yang terbatas dan akses internet yang tidak memadai.

8. Umpan balik untuk perbaikan

Perbaikan proses pembuatan Ktp-el sangat dipengaruhi oleh umpan balik masyarakat dan petugas, yang membantu menyusun solusi yang tepat untuk berbagai masalah yang ada.

2.3 Konsep Optimalisasi

2.3.1 Pengertian Optimalisasi

W.J.S. Poerwadarminta (1997:753) dalam (Rahmawan, 2012) dikemukakan bahwa Optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

Menurut Winardi (1999 : 363) dalam (Wardhana, 2018) Optimalisasi merupakan ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan, sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.

Menurut Depdikbud (1995, h. 628) dalam (Hidayat & Irvanda, 2022) Optimalisasi berasal dari kata optimal berarti terbaik, tertinggi, sedangkan optimalisasi berarti suatu proses meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Dari beberapa pengertian-pengertian optimalisasi diatas dapat disimpulkan, bahwa optimalisasi adalah suatu proses pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien. meninggikan atau meningkatkan ketercapaian dari tujuan yang diharapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Menurut Siagian (2016:111) dalam (Rika Widianita, 2023) cara mengoptimalkan penggunaan internet ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Tentukan bagian mana dari organisasi atau perusahaan yang memiliki lalu lintas dokumentasi tertinggi sehingga jelas bagian mana yang paling padat.
- b. Manajemen organisasi atau bisnis harus menentukan perangkat apa yang akan digunakan untuk menyampaikan informasi kepada pengguna, apakah itu melalui server web, email, atau metode lain, tergantung pada apakah informasi tersebut bersifat publik, terbuka, atau rahasia.
- c. Salah satu hal yang harus dipikirkan oleh manajemen organisasi atau perusahaan adalah apakah mereka akan membuat antarmuka web khusus untuk memproses data resmi sebagai aplikasi utama.

Di Indonesia, masyarakat pedesaan menghadapi kendala dalam mengoptimalkan penggunaan internet dan jaringan pedesaan, salah satunya adalah rendahnya tingkat pendidikan masyarakat pedesaan. Oleh karena itu, diperlukan tenaga sosial yang ahli untuk mendidik masyarakat desa dalam hal pekerja sosial dan perencanaan sosial (Vito & Hetty K., 2015) dalam Izharsyah dkk,(2022). Oleh karena itu, elemen perencanaan strategi yang lebih adaptif harus ditingkatkan, seperti memperkuat infrastruktur jaringan.

2.4 Konsep Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kasmir (2011:15) dalam Devy dkk, (2020) pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan

kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Lukman (2000:5) dalam Nurjoko dkk, (2020) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut A.S Moenir (2006: 26-27) dalam (Ulin & Aisyah, 2023) bahwa pelayanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan secara teratur oleh seseorang atau sekelompok orang, sehingga melahirkan kepuasan yang hanya terjadi satu kali saja apabila tidak ada pelayanan atau pelayanan timbal balik, berdasarkan kemampuan memberikan layanan untuk meningkatkan keinginan pengguna.

Dari beberapa pengertian-pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan, bahwa pelayanan adalah pelayanan merupakan tindakan atas perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.

Pelayanan yang baik harus dirancang pada level makro dan mikro. Dalam level makro adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi pegawai
2. Meminta setiap instansi membuat standar hasil dan level pelayanan target penyelesaian setiap pekerjaan dengan waktu tertentu yang cepat dan akurat
3. Menyiapkan sistem pendukung dan proses pengerjaan yang efektif dan efisien, meliputi prosedur, bahan, alat kerja, dan biaya

4. Melakukan monitoring guna membentuk service excellent yang kelak menjadi budayalayanan yang ramah dan menyenangkan Masyarakat

Sedangkan dalam level mikro adalah sebagai berikut:

1. Membuat kesepakatan bersama dengan seluruh karyawan untuk mendiskusikan apa tugaslangkah mewujudkan pelayanan prima
2. Membentuk service promise bersama dengan karyawan
3. Membentuk tim pemantau khusus
4. Tetapkan tujuan layanan yang jelas
5. Mendiskusikan kualitas pelayanan di setiap pertemuan dan pengarahan
6. Menyusun sop pengaduan. Setiap instansi hendaknya memiliki standar tetap tentangbagaimana mekanisme komplain beserta penanganannya.

2.5 Konsep Kartu Tanda Penduduk (Ktp-el)

2.5.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk (Ktp-el)

KTP-EL merupakan tanda pengenal yang wajib dimiliki oleh setiap warga Negara Indonesia (WNI) yang sudah berusia 17 tahun atau sudah menikah. (Suriyani, 2017)

2.5.2 Faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Ktp-El di Kabupaten simeulue

Faktor penghambat dalam proses perekaman Ktp-el yaitu yang pertama terkait dengan jaringan internet yang ada di kecamatan ataupun di desa setempat, yang kedua fasilitas yang sangat terbatas, yang ketiga pihak operasional yang melakukan jemput bola juga sangat terbatas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

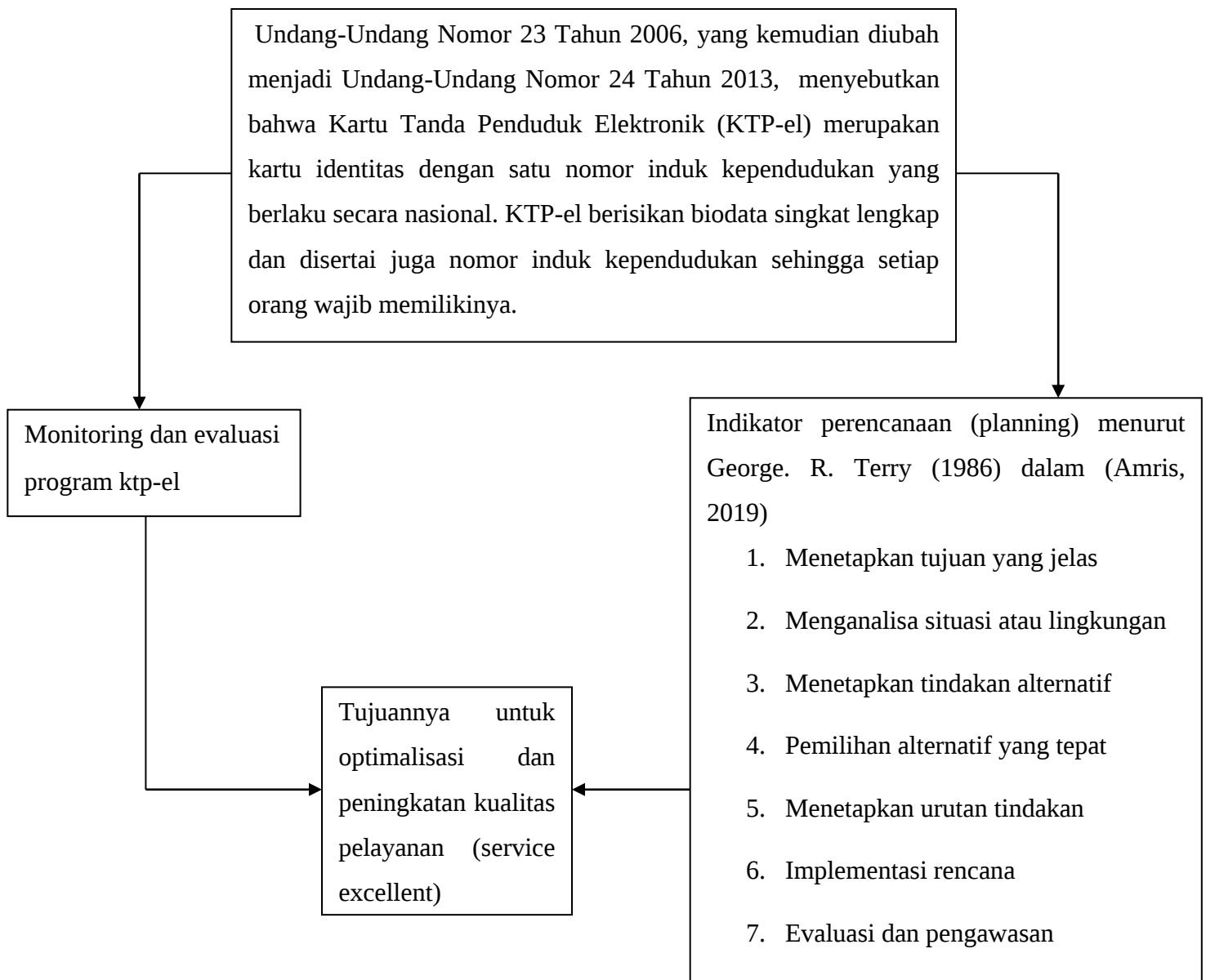
Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Deskriptif dengan menggunakan analisis data Kualitatif yang dilakukan melalui proses menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. (Khairiah & Harahap, 2021)

Teknik dalam pengumpulan data menggunakan metode Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan informan/narasumber dan menggunakan guide interview. Selain itu peneliti mempelajari buku-buku, jurnal maupun catatan-catatan tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Creswell (2014) dalam (Ali & Rizky, 2021) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah cara untuk melihat dan memahami apa yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan oleh sejumlah individu dan kelompok orang. Proses penelitian kualitatif melibatkan sejumlah langkah penting, seperti mengajukan pertanyaan dan menggunakan metode untuk mengumpulkan data khusus, dan menganalisis data secara induktif mulai dari masalah khusus hingga masalah umum.

3.2 Kerangka Konsep

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



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi Konsep merupakan penjabaran tentang konsep-konsep yang telah dikelompokkan kedalam variable agar lebih terarah. Jadi, jelasnya definisi konsep dimaksud untuk merubah konsep-konsep yang berupa konstitusi dengan kata-kata yang menggunakan perilaku atau gejala yang dapat ditemukan oleh orang lain kebenarannya. Berkaitan dengan hal itu, maka dalam penelitian ini, digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Undang-undang yang mengatur tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Tujuan dari undang-undang ini adalah untuk membangun sistem administrasi kependudukan yang lebih canggih dan terintegrasi, yang akan meningkatkan dan meningkatkan manajemen data kependudukan di Indonesia. Salah satu perubahan utama yang diatur dalam undang-undang ini adalah kewajiban untuk menggunakan KTP Elektronik (KTP-el) sebagai tanda pengenal. KTP-el dilengkapi dengan teknologi chip elektronik yang menyimpan data pribadi, termasuk data biometrik seperti foto wajah dan sidik jari, sehingga identifikasi yang lebih akurat dan kemungkinan perlindungan identitas yang lebih kecil. Selain itu, undang-undang ini mendukung pengoperasian administrasi kependudukan yang lebih efisien, akurat, dan aman.
- b. Indikator perencanaan (*planning*) menurut George. R. Terry , indikator dibuat untuk memastikan bahwa seluruh tahapan pelaksanaan program

administrasi kependudukan berjalan dengan baik, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

- c. Monitoring dan evaluasi program Ktp-el untuk memastikan bahwa kegiatan berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan yang diharapkan. Serta memiliki peran penting dalam banyak program atau kegiatan untuk menjamin keberhasilan, efisiensi, dan keinginan.
- d. Optimalisasi program dan peningkatan kualitas pelayanan (*Service excellent*) untuk menjamin efisiensi, efektivitas, dan kepuasan dalam pelaksanaan program atau penyediaan layanan.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini di dasari oleh pendapat George .R. Terry diantaranya:

- a. Menetapkan tujuan yang jelas

Menetapkan tujuan yang jelas adalah proses menentukan target yang spesifik, terukur, dan realistis yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan ini berfungsi sebagai panduan untuk mengarahkan tindakan dan upaya ke arah yang diinginkan, yang akan membantu seseorang atau kelompok mencapai hasil yang diharapkan secara efektif.

b. Menganalisa situasi atau lingkungan

Proses untuk memahami faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi, layanan, atau produk yang dikenal sebagai analisis situasi. Analisis ini dapat membantu menentukan kekuatan dan kelemahan serta peluang dan tantangan.

c. Menetapkan Tindakan alternatif

Menetapkan tindakan alternatif adalah proses di mana seseorang atau kelompok menetapkan berbagai pilihan atau tindakan yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan.

d. Pemilihan alternatif yang tepat

Pemilihan alternatif yang tepat adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai solusi potensial untuk masalah.

e. Menetapkan urutan Tindakan

Salah satu bagian dari proses perencanaan adalah menetapkan urutan tindakan, yang berarti menentukan apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, dan siapa yang akan mengerjakannya.

f. Implementasi rencana

Untuk memastikan bahwa rencana yang telah disepakati dapat diterapkan dan memiliki dampak yang positif, implementasi rencana adalah tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah direncanakan secara menyeluruh.

g. Evaluasi dan pengawasan

Evaluasi adalah proses menilai, mengukur, atau mengamati sesuatu untuk menentukan nilai, dampak, atau efektivitasnya. Evaluasi dapat dilakukan pada berbagai hal, seperti program, produk, layanan, atau proses. Sementara itu, pengawasan adalah proses kegiatan untuk memastikan bahwa hal yang direncanakan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan.

h. Umpan balik untuk perbaikan

Berbagi informasi, pengamatan, dan saran untuk membantu seseorang atau kelompok meningkatkan kinerja, produk, atau layanan adalah proses umpan balik untuk perbaikan. Umpan balik yang baik tidak harus membuat seseorang merasa buruk, tetapi dapat membantu mereka berkembang dan tumbuh.

3.5 Informan atau Narasumber

Menurut Sugiyono (2018) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi dan kondisi latar penelitian.

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Adapun Narasumber dalam penelitian ini adalah:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftar Penduduk

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (1998 : 144) sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:193) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung kepada para pembuat keputusan berikut, lingkungan fisiknya, dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Metode ini dibutuhkan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap fenomena yang relevan dengan fokus penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu, dari dua pihak atau lebih. Peneliti

dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Dipihak lain, informan menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan.

b. Data Skunder

Menurut Sugiyono (2013:62), data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder dalam peneltian ini adalah literatur dan lokasi dan akses informasi dari perusahaan.

1. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Studi dokumen merupakan pengumpulan data kualitatif sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal dan sebagainya.

2. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang diperoleh dari buku buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicariilah hal-hal terkait wayang. Dari data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas dan memudahkan peneliti guna mengumpulkan data.

2. Penyajian Data

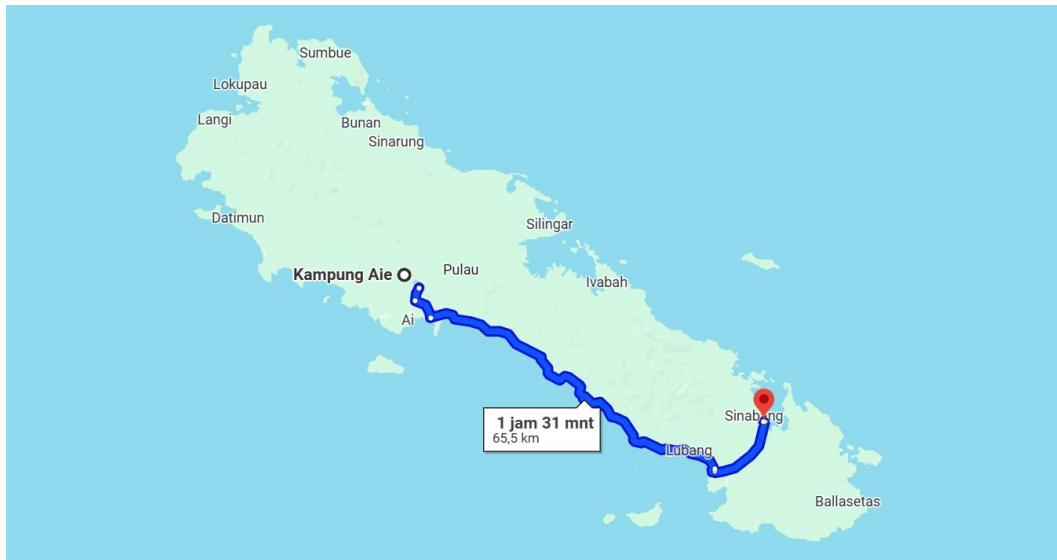
Data disajikan dalam bentuk uraian singkat dan dokumen dimana peneliti menyajikan data wayang dalam bentuk teks bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti kuat yang mendukung di tahap pengumpulan data selanjutnya. Jika kesimpulan ditahap awal didukung dengan bukti valid dan konsisten saat dilakukabn penelitian ulang di lapangan, maka kesimpulan tersebut kredibel dan belum pernah ada sebelumnya.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Simeulue, Kecamatan Simeulue Timur, Provinsi Aceh.



*Gambar 3.2 Lokasi Penelitian
(Sumber: Google Maps 2025)*



*Gambar 3.3 Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Simeulue
(Sumber: <https://images.app.goo.gl/ViQPvLyD1Y4PZTJPA>)*

3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Profil Singkat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue dibentuk berdasarkan Qanun Nomor 7 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kabupaten Simeulue. Sebelumnya, urusan kependudukan berada di bawah naungan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten (SEKDAKAB) Simeulue. Seiring perkembangan regulasi, struktur organisasi Disdukcapil Simeulue mengalami penyesuaian melalui Qanun Nomor 8 Tahun 2010, yang mengatur pembentukan dan tata kerja perangkat daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue berlokasi di Jl. Syahriah Sinabang, Desa Suka Jaya, Kecamatan Simeulue Timur, Kabupaten Simeulue, Provinsi Aceh. Pemerintah kabupaten/kota, termasuk Simeulue, mengelola Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Tugasnya Menerbitkan informasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Identitas Keluarga (KK), Akta kelahiran dan sebagainya.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

1. Visi

Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana instansi pemerintah harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue, telah dirumuskan dan ditetapkan sebagai berikut: *"Terwujudnya Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Tertib, Akurat, Dinamis dan Membahagiakan"*.

2. Misi

Misi adalah pernyataan yang menjelaskan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau individu, serta metode yang akan digunakan untuk mencapainya. Adapun misi Disdukcapil kabupaten Simeulue sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Pelayanan yang Optimal Kepada Masyarakat dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Meningkatkan Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi yang Handal.
- c. Menjalin Kerjasama Kelembagaan dalam Mendukung Administrasi Kependudukan.
- d. Meningkatkan Peran Serta Masyarakat dalam Mewujudkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

c. Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simeulue

Tujuan utama Disdukcapil Simeulue adalah mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dinamis, dan membahagiakan masyarakat. Sasaran utamanya adalah terwujudnya pelayanan yang optimal di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia, teknologi, dan informasi yang handal.

Tabel 3.1 Tujuan dan Sasaran Disdukcapil Kabupaten Simeulue

Tujuan	Sasaran
1. Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Tertib, Akurat, Dinamis, dan Membahagiakan.	1. Peningkatan Administrasi Kependudukan dan Akta-akta Pencatatan Sipil berbasis teknologi informasi.
2. Mewujudkan Pelayanan yang Optimal Kepada Masyarakat dalam Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	2. Meningkatnya kualitas Pelayanan Publik secara prima.
3. Meningkatkan Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi yang Handal.	3. Meningkatnya kualitas Sumber Daya Manusia aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sumber: (Peneliti 2025)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Penelitian dilapangan, yang dilakukan secara langsung dan mengumpulkan informasi tentang pendapat informan, dibahas dan disajikan dalam bab ini. Penelitian ini mengumpulkan data dari Disdukcapil Kabupaten Simeulue dan bertujuan untuk menjelaskan seberapa efektif fungsi perencanaan di Disdukcapil Kabupaten Simeulue dalam mengoptimalkan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El). Pada kesempatan ini, tujuan penulis adalah untuk mengulas subjek penelitian dan menganalisis data yang dikumpulkan.

Untuk mencapai kesimpulan, bab ini menyajikan dan menganalisis data yang diperoleh dari penelitian dilapangan, juga dikenal sebagai pendekatan kualitatif. Data ini diperoleh melalui wawancara atau tanya jawab dengan informan, dan kemudian dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.

Peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan data dan jawaban atas rumusan masalah. Data tersebut berupa jawaban dari pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian, setiap pertanyaan yang diajukan peneliti akan digunakan dalam analisis penelitian pada bab ini. Waktu pengumpulan data kurang lebih tiga bulan.

4.2 Deskripsi Narasumber

Pada penelitian ini peneliti menetapkan beberapa narasumber yang dapat membantu menyelesaikan penelitian. Adapun narasumber sebagai berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan dan Usia

No.	Nama	Jabatan	Usia
1.	Ahmadnuddin, S.Ag	Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	52 Tahun
2.	Herlismawati, SKM., MKM	Sekretaris Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	41 Tahun
3.	Abdullah Mujahid, SE., M.Si	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftar Penduduk	45 Tahun

Sumber: (Peneliti 2025)

4.3 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

4.3.1 Menetapkan Tujuan Perencanaan Yang Jelas

Menetapkan tujuan yang jelas adalah proses menentukan tujuan atau target yang spesifik, terukur, dan terarah yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan yang jelas memberikan motivasi, arah, fokus, dan membantu dalam menyusun langkah-langkah atau strategi yang tepat untuk mencapainya. Menurut (Thompson & Martin, 2005) dalam (Fadhli, 2020) menjelaskan bahwa menetapkan tujuan yang jelas adalah proses di mana organisasi menentukan tujuan, sasaran, dan tingkat pencapaian yang diinginkan, keputusan dan tindakan untuk mencapai tujuan dalam jangka waktu yang tepat, dalam kondisi lingkungan yang berubah-ubah, melaksanakan perencanaan, dan menilai kemajuan dan efektivitas organisasi. Artinya, organisasi harus melakukan manajemen strategis secara menyeluruh selama operasinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Aktivitas untuk mengefesienkan pencapaian Ktp-el supaya lebih akurat lagi kami sudah membuat satu surat suruhan dari Bapak Pj Bupati yaitu Bapak Teuku Reza Fahlevi, M.M, yang mana setiap anak usia 17 tahun untuk melakukan perekaman, mana kala ini tidak dilakukan maka kemungkinan besar diberikan sanksi administrasi berupa tidak dibagikan rapor, tidak naik kelas dan sebagainya. Hal ini sudah kita lakukan alhamdulillah saat ini sudah lebih banyak lagi masyarakat atau pun siswa-siswa untuk melakukan perekaman. Kenapa kami melakukan itu, karena di satu sisi setelah kami lihat banyak sekali masyarakat yang kurang antusias untuk membuat Ktp-el, dikarenakan tidak ada kepentingan khusus seperti, mereka melaksanakan kuliah, membuka tabungan ataupun pekerjaan lainnya. Mana kala mereka tidak ada kepentingan tersebut mereka terus terang enggan untuk melakukan perekaman Ktp-el ke kabupaten, mengingat jarak tempuh dari kecamatan ke kabupaten itu sangat jauh dan membutuhkan biaya besar.”

Kemudian hasil wawancara dari bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Ada beberapa masalah dengan menetapkan tujuan yang jelas untuk perencanaan pelayanan KTP-el di kabupaten simeulue. Yang pertama terkait dengan jaringan yang ada di kecamatan ataupun di desa setempat, yang kedua fasilitas yang sangat terbatas dan yang ketiga pihak operasional untuk melakukan jemput bola juga sangat terbatas.”

Selanjutnya beliau mengatakan:

“Yang terlibat dalam menyusun tujuan dalam optimalisasi pelayanan Ktp-el secara menyeluruh yaitu, Disdukcapil, Bappeda, Desa dan kecamatan.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, Disdukcapil telah melakukan berbagai strategi untuk mengoptimalkan pelayanan KTP-el di Kabupaten Simeulue, namun masih

terdapat beberapa masalah struktural dan teknis yang harus diatasi. Di bawah bimbingan Pj Bupati Teuku Reza Fahlevi, MM, Dinas Dukcapil telah mengeluarkan kebijakan strategi, termasuk surat edaran yang mewajibkan siswa usia 17 tahun untuk melakukan perekaman KTP-el. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Disdukcapil, Bappeda, pemerintah desa, dan pihak kecamatan bekerja sama dalam perencanaan tujuan optimalisasi pelayanan ini. Hal ini menunjukkan pentingnya kerja sama antarlembaga untuk membuat strategi pelayanan yang lebih efisien dan merata di seluruh wilayah, terutama di daerah dengan akses terbatas. Oleh karena itu, meskipun tindakan proaktif telah diambil, masalah infrastruktur dan sumber daya masih menjadi kendala utama yang harus diatasi untuk menjadikan pelayanan KTP-el lebih efisien, merata, dan inklusif di seluruh wilayah Kabupaten Simeulue.

4.3.2 Menganalisa Situasi Atau Lingkungan Perencanaan

Analisis situasi atau lingkungan adalah proses mengkaji, mengevaluasi, dan memahami kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi suatu organisasi, program, atau kegiatan. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menemukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan. Menurut David Hunger dan Thomas Wheelen (2003) dalam (Simamora dkk, 2021) Mereka menyatakan bahwa Pengamatan lingkungan adalah fase di mana aktivitas pemantauan (monitoring), evaluasi, dan penyebaran data dari lingkungan internal organisasi ke individu penting dalam

organisasi. Dilihat dari sudut pandang internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang dan ancaman).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Cara dinas mengumpulkan data untuk menganalisis situasi atau lingkungan dalam optimalisasi pelayanan kepemilikan Ktp-el di kabupaten Simeulue adalah dengan turun ke lapangan untuk melihat atau bertanya langsung kepada aparat pemerintahan yang ada di desa dan kecamatan, yaitu masyarakat yang belum memiliki Ktp-el. Dengan demikian, kami dapat mengetahui mana yang paling banyak masyarakat yang belum memulai perekaman, dan kami akan susunkan jadwal khusus, yaitu dengan melakukan jemput bola yang paling optimal. Sehingga jemput bola ini merupakan strategi disdukcapil untuk mengejar atau memberikan dampak lebih terhadap masyarakat sehingga masyarakat memiliki Ktp-el.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Untuk masalah analisis situasi atau lingkungan, tahun sebelumnya kami mengalami kesulitan dalam melakukan analisis situasi atau lingkungan karena kami hanya memiliki satu unit alat perekam. Oleh karena itu, kami merencanakan untuk melakukan jemput bola setiap sabtu minggu, karena kantor tutup pada hari itu, sehingga pelayan di kantor tidak kesulitan.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Untuk mengoptimalkan pelayanan KTP-el, analisis situasi dan lingkungan sangat penting bagi Disdukcapil Kabupaten Simeulue. karena tanpa analisis bagaimana kita bisa mendapatkan data yang akan kita tuju, kita hanya akan memeriksa mana yang belum dan mana yang sudah dan kemudian melakukan penyisiran.”

Hasil wawancara dengan berbagai sumber menunjukkan bahwa pengumpulan data dilakukan secara langsung melalui komunikasi dengan aparat desa dan kecamatan untuk mengidentifikasi lokasi dengan tingkat perekaman yang rendah. Untuk membuat jadwal layanan jemput bola yang lebih tepat sasaran dan efektif, analisis ini digunakan. Namun, keterbatasan sumber daya, terutama satu unit alat perekaman yang tersedia, sempat menghalangi penilaian situasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, Disdukcapil membuat rencana jemput bola akhir pekan (Sabtu-Minggu) untuk memastikan pelayanan tetap berjalan tanpa mengganggu operasi kantor pada hari kerja.

analisis situasi sangat penting untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam upaya meningkatkan penutupan perekaman KTP-el. Disdukcapil Simeulue dapat mengidentifikasi masyarakat yang belum memiliki KTP-el dan memberikan layanan yang sesuai dengan mereka dengan melakukan penyisiran data secara sistematis.

Untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil atau sulit dijangkau, strategi jemput bola menjadi strategi utama. Meskipun Disdukcapil mempunyai keterbatasan fasilitas dan perangkat perekaman, penjadwalan layanan di luar hari kerja juga merupakan solusi alternatif. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen Disdukcapil untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan akses masyarakat terhadap dokumen identitas resmi.

4.3.3 Menetapkan Tindakan Alternatif Perencanaan

Menetapkan tindakan alternatif adalah proses perencanaan atau pengambilan keputusan di mana seseorang atau kelompok mengidentifikasi dan

menentukan berbagai tindakan yang dapat diambil untuk menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan tertentu. Menurut Terry (2003) dalam (Hafizhudin & Afriansyah, 2019) Terry mengatakan pengambilan keputusan adalah pilihan antara dua atau lebih pilihan perilaku untuk memecahkan masalah dengan memilih satu dari pilihan yang tersedia.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan pelayanan Ktp-el, kami akan melakukan jemput bola ke desa-desa dan membuat layanan keliling khusus untuk inovasi di masa depan, namun ini masih dalam perencanaan. Kami membutuhkan kendaraan roda dua yang dilengkapi dengan alat perekaman portabel jika pemerintah daerah menyetujuinya . dan semoga anggaran dan sumber daya manusia menyediakan dukungan.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

"Ada masalah saat menerapkan opsi alternatif, yaitu masalah dana."

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Kami meminta pengadaan alat langsung cetak sebagai bagian dari perencanaan yang telah kami komunikasikan dengan pimpinan mengenai tindakan alternatif agar pelayanan menjadi lebih optimal. Kami menempatkan alat tersebut di kecamatan, seperti ATM, tetapi ini mengeluarkan KK, KTP, dan Akta Kelahiran secara otomatis.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, Disdukcapil Simeulue memiliki upaya dan komitmen yang kuat untuk meningkatkan melalui pendekatan pelayanan alternatif dan inovatif. Namun, kekurangan dana dan sumber daya menghalangi inovasi tersebut untuk dilaksanakan. Agar rencana tersebut dapat dilaksanakan secara efektif, pemerintah daerah harus memberikan dukungan dalam bentuk anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur. Inisiatif seperti layanan keliling dan alat cetak otomatis mencerminkan visi pelayanan kependudukan yang modern, inklusif, dan sesuai dengan kondisi geografis wilayah Simeulue.

4.3.4 Pemilihan Alternatif Perencanaan Yang Tepat

Pilihan alternatif yang tepat adalah proses memilih satu pilihan terbaik dari sejumlah pilihan yang tersedia dengan mempertimbangkan kriteria atau pertimbangan tertentu agar keputusan yang diambil menghasilkan hasil yang paling ideal atau sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Menurut Kusnadi (2005) dalam A. Rifa'i, (2019) pengambilan keputusan adalah menentukan atau memilih suatu alternatif dari banyak pilihan yang tersedia, dengan mempertimbangkan kondisi internal dan eksternal saat ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Adapun pilihan yang terbaik dalam memilih alternatif yang paling sesuai yaitu jemput bola. Salah satu tantangan kami adalah jaringan internet di lapangan yang sangat terganggu. Oleh karena itu kami sangat membutuhkan yang namanya starlink. Starlink ini tujuannya adalah untuk memberikan akses internet berkecepatan tinggi dengan latensi rendah di seluruh dunia, termasuk di daerah terpencil. dimana desa-desa ataupun

tempat yang tidak ada sinyal itu bisa dilakukan perekaman, ini kendala yang terbesar yang kami hadapi. Mudah-mudahan juga Pimpinan daerah ataupun dari pihak Dprk dapat menyetujui anggaran dari pada pengadaan starlink ini.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Penerapan alternatif yang dipilih adalah jemput bola, tetapi jika jemput bola ini ada levelnya, jika kita jemput bola dengan alat secukupnya, mungkin belum terlalu berdampak tetapi jika alatnya kita memiliki satu kecamatan 1 bergerak atau bahkan satu desa 1 bergerak itu sangat efektif. Kembali lagi ke alat yang tidak cukup dan perangkat yang seadaannya saja yang kita pakai.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Untuk pemilihan alternatif yang lebih baik di masa mendatang, kami sudah membuat perencanaan melalui Renja (Rencana kerja) dan sudah dibahas di Bappeda, dan sekarang tinggal persetujuan Dprk.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, pendekatan jemput bola merupakan alternatif terbaik dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, terutama di daerah-daerah terpencil. Namun, terdapat beberapa tantangan utama yang dihadapi, yaitu keterbatasan akses internet menjadi hambatan terbesar di lapangan yang menghambat proses perekaman data. Solusi yang diusulkan adalah penggunaan layanan internet satelit seperti Starlink, yang mampu memberikan akses internet cepat dan stabil di wilayah tanpa sinyal. Pelaksanaan jemput bola saat ini masih

terkendala oleh keterbatasan alat. Efektivitas jemput bola sangat bergantung pada ketersediaan perangkat yang memadai. Idealnya, tiap kecamatan atau bahkan tiap desa memiliki satu unit layanan bergerak untuk meningkatkan jangkauan dan efisiensi pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan sudah direncanakan melalui dokumen Renja dan telah dibahas di Bappeda. Namun, implementasinya masih menunggu persetujuan dari pihak legislatif daerah (DPRK) untuk pengalokasian anggaran.

4.3.5 Menetapkan Urutan Tindakan Perencanaan

Menetapkan urutan tindakan adalah Proses menyusun langkah-langkah atau kegiatan secara sistematis berdasarkan prioritas, logika, atau kebutuhan agar tujuan tertentu dapat tercapai secara efektif dan efisien. Menurut George R. Terry, mengatakan bahwa menetapkan urutan tindakan adalah bagian dari fungsi perencanaan (*planning*), yang berarti menentukan terlebih dahulu serangkaian tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, termasuk mengatur waktu dan urutan kegiatan secara logistik dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Kami melakukannya untuk memastikan bahwa itu sesuai dengan rencana yang sudah ada di dokumen. Mulai dari pelaporannya, sampai ke pelaksanaan kegiatannya. Oleh karena itu, jika anggaran tersedia, setiap dinas akan melaksanakannya sesuai dengan apa yang mereka pikirkan.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Salah satu masalah yang menghalangi pelaksanaan rencana yang tercantum dalam dokumen adalah tingkat kesadaran masyarakat yang rendah. Meskipun dana, tenaga kerja manusia, dan perangkat telah tersedia, sebagian besar orang enggan memulai perekaman. Kami merencanakan sosialisasi, namun hal itu tidak cukup karena masyarakat bergantung pada waktunya.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Penerapan urutan tindakan sejauh ini menunjukkan perencanaan yang rapi dan terstruktur, namun implementasinya dihadapkan pada kendala anggaran dan keterlibatan masyarakat. Artinya, keberhasilan urutan tindakan tidak hanya bergantung pada dokumen dan sumber daya, tetapi juga pada faktor eksternal seperti kesadaran, sikap, dan kebiasaan masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan para narasumber dapat disimpulkan bahwa, penerapan urutan tindakan dalam pelaksanaan program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah dirancang secara sistematis dan terstruktur, sesuai dengan dokumen perencanaan yang telah ditetapkan. Proses mulai dari pelaporan hingga pelaksanaan kegiatan telah mengikuti alur kerja yang jelas. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah kendala utama seperti ketergantungan pada anggaran, kesadaran masyarakat yang masih rendah dan faktor waktu dan kebiasaan masyarakat. Secara keseluruhan, keberhasilan penerapan urutan tindakan tidak hanya bergantung

pada perencanaan yang matang dan ketersediaan sumber daya internal, tetapi juga sangat ditentukan oleh faktor eksternal, khususnya tingkat keterlibatan dan kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelaksanaan yang lebih adaptif dan partisipatif, agar tujuan program dapat tercapai dengan lebih efektif dan berkelanjutan.

4.3.6 Implementasi Perencanaan

Implementasi perencanaan adalah Proses penerapan rencana yang telah disusun sebelumnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Bernardine R. Wijaya dan Susilo Supardo dalam (Arief & Hayati, 2021), implementasi adalah proses mentransformasikan suatu rencana ke dalam praktik. Implementasi secara umum didefinisikan sebagai setiap tindakan yang dilakukan sesuai dengan rencana untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memastikan bahwa implementasi rencana berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan melalui berbagai mekanisme strategis. Hal ini dilakukan dengan menyusun rencana kerja yang terukur, melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, serta menyusun laporan pertanggungjawaban atas setiap kegiatan. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK), koordinasi lintas sektor, dan penerimaan umpan balik dari masyarakat menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa pelaksanaan program tetap berada dalam jalur yang telah direncanakan. Langkah-langkah tersebut mendukung tercapainya pelayanan yang efektif, efisien, dan tepat sasaran dalam bidang administrasi kependudukan.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Rencana kepemilikan KTP-el telah dilaksanakan dengan baik di Kabupaten Simeulue , meskipun terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kinerja pelaksanaannya. Keterbatasan alat dan sarana prasarana, gangguan jaringan internet, kekurangan sumber daya manusia, rendahnya kesadaran masyarakat, dan ketergantungan pada anggaran adalah beberapa hambatan utama. Meskipun rencana telah disusun dengan cermat, keberhasilan pelaksanaannya sangat bergantung pada kemampuan untuk beradaptasi dan beradaptasi dengan situasi di lapangan.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Rencana pelayanan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Simeulue menunjukkan hasil yang positif, dengan pencapaian 94,99% dari target nasional. Strategi jempot bola dan pengelolaan alat perekaman secara bergilir telah meningkatkan akses dan efisiensi pelayanan di wilayah terpencil. Capaian ini menunjukkan bahwa strategi yang dibuat dapat berfungsi dengan cukup baik di tengah kesulitan yang ada, meskipun masih ada beberapa kendala, seperti keterbatasan alat, jaringan, dan partisipasi masyarakat.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, implementasi rencana pelayanan kepemilikan KTP-el di Kabupaten Simeulue telah dirancang secara terukur dan dilaksanakan dengan strategi yang sistematis, termasuk monitoring berkala, koordinasi lintas sektor, dan pemanfaatan sistem SIAK. Meskipun dihadapkan pada berbagai kendala seperti keterbatasan alat, jaringan internet, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat, capaian perekaman mencapai 94,99% dari target nasional. Hal ini

menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan cukup efektif dalam mengatasi tantangan di lapangan dan mendukung tercapainya pelayanan kependudukan yang efisien dan tepat sasaran.

4.3.7 Evaluasi Dan Pengawasan Perencanaan

Evaluasi adalah Proses sistematis untuk menilai sejauh mana tujuan, sasaran, atau hasil dari suatu program, kegiatan, atau kebijakan telah tercapai disebut evaluasi. Sementara itu, pengawasan adalah kegiatan untuk mengawasi, mengawasi, dan memastikan bahwa pelaksanaan program atau kegiatan berjalan sesuai dengan rencana, aturan, dan ketentuan yang berlaku. Menurut (Masrukhin, 2013) dalam Fadillah Annisak dkk, (2024) Evaluasi adalah proses terencana untuk mengukur keadaan suatu objek dengan instrumen dan menggunakan hasilnya sebagai tolak ukur perbandingan dengan yang direncanakan untuk mencapai kesimpulan. Menurut The Liang Gie, (2000:64) dalam Fadillah Annisak dkk, (2024) pengawasan adalah mengawasi, memeriksa, mencocokkan, dan mengontrol semua tindakan agar berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai hasil yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Masyarakat menghadapi beberapa tantangan saat memperoleh Ktp-el. Yang pertama adalah kesadaran masyarakat tentang kepemilikan Ktp-el, yang kedua adalah kurangnya sumber daya manusia atau operator yang siap untuk melakukan perekaman, dan yang ketiga adalah kurangnya sarana pendukung seperti alat perekaman. Setiap tahun kami melakukan evaluasi termasuk dari level pimpinan yang paling atas, yang disesuaikan dengan kerangka perencanaan yang telah kami buat sebelumnya. Evaluasi muncul dalam dokumen pelaksanaan anggaran, di mana indikator-indikator yang ditargetkan muncul. Kami sudah memiliki tujuan dan kami

hanya mengejarnya. Tidak mungkin bagi kami untuk membuat perencanaan yang tidak dapat kami lakukan.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Tingkat kepemilikan Ktp-El di masyarakat Alhamdulillah sekarang lebih dari 97% dan itu tidak mungkin 100% karena jumlah orang yang memilikinya terus bertambah setiap hari. Misalnya, hari ini ada 10 orang yang belum memiliki Ktp-El, tetapi besok ada yang berumur 17 tahun dan itu terus bertambah. Jadi, pembuatan Ktp-El terus bertambah seiring bertambahnya usia.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Ombusman menanyakan beberapa masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap ktp-el saat ini, alhamdulillah kenaikan naik dari selama ini kurang baik sekarang menjadi baik.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, pelayanan administrasi KTP-el menunjukkan peningkatan yang signifikan, meskipun masih ada tantangan yang harus diselesaikan. Beberapa kendala utama yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh KTP-el antara lain: rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-el, kurangnya SDM/operator perekaman, serta minimnya sarana pendukung seperti alat perekaman. Namun, dinas terkait melakukan evaluasi tahunan yang sistematis dan berbasis perencanaan untuk mengatasi kendala tersebut. Tingkat kepemilikan KTP-el di masyarakat telah mencapai

lebih dari 97%. Angka ini sangat bagus mengingat pertumbuhan penduduk setiap hari (seperti warga yang baru berusia 17 tahun). Hasil penilaian Ombudsman menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KTP-el telah meningkat dari sebelumnya yang dinilai kurang baik menjadi baik. Pelayanan KTP-el menunjukkan tren yang positif dengan tingkat kepemilikan tinggi dan peningkatan kepuasan masyarakat, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek kesadaran masyarakat, SDM, dan sarana pendukung.

4.3.8 Umpan Balik Untuk Perbaikan Perencanaan

Umpan balik untuk perbaikan adalah informasi atau tanggapan yang dihasilkan dari evaluasi suatu kegiatan, program, atau kinerja. Tujuan umpan balik ini adalah untuk memperbaiki kesalahan, meningkatkan kualitas, dan mengoptimalkan hasil di masa mendatang. Menurut Armstrong (2009) dalam Rahayu dkk, (2019) umpan balik adalah

penyediaan informasi tentang kinerja individu dalam hal hasil, kejadian, peristiwa, dan perilaku penting.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmadnuddin, S.Ag pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WIB beliau mengatakan bahwa:

“Untuk lebih memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat , Disdukcapil Simeulue telah memanfaatkan umpan balik masyarakat untuk melakukan inovasi dan perbaikan layanan seperti survei kepuasan, layanan di hari libur, dan peningkatan infrastruktur.”

Kemudian hasil wawancara dengan ibu Herlismawati, SKM.,MKM selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada Rabu, 19 Maret 2025 pukul 14.00 WIB mengatakan:

“Salah satu masalah utama dalam mengumpulkan dan menerapkan umpan balik masyarakat di Simeulue adalah kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya infrastruktur dan sumber daya manusia , dan kegagalan mekanisme tindak lanjut untuk menerima kritik. Untuk meningkatkan pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah dan masyarakat harus bekerja sama untuk mengatasi masalah ini.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan bapak Abdullah Mujahid, SE., M.Si selaku Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk pada Kamis, 20 Maret 2025 pukul 10.00 WIB mengatakan:

“Untuk meningkatkan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Simeulue secara proaktif membuat strategi yang luas. Pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat dapat dicapai melalui pelatihan sumber daya manusia, layanan digitalisasi , sosialisasi intensif, pelayanan keliling, dan penguatan infrastruktur teknologi. Dengan strategi ini, Disdukcapil Simeulue berharap dapat menyediakan layanan publik yang lebih responsif, terlibat, dan berkualitas tinggi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa, Disdukcapil Kabupaten Simeulue berupaya meningkatkan pelayanan publik melalui pemanfaatan umpan balik masyarakat, penguatan infrastruktur, pelatihan SDM, dan digitalisasi layanan. Namun, tantangan seperti rendahnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan sumber daya masih perlu diatasi melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas.

4..4 Pembahasan

4.4.1 Menetapkan Tujuan Perencanaan Yang Jelas

Menetapkan tujuan yang jelas berarti menentukan tujuan yang ingin dicapai dengan cara yang jelas, terukur, dan terarah. Tujuan yang jelas membantu seseorang atau kelompok untuk tetap fokus, meningkatkan motivasi, dan memahami langkah-langkah apa yang harus diambil untuk mencapai hasil

yang diinginkan. Oleh karena itu, Indikator ini menunjukkan sejauh mana responden memahami jalan dan tujuan yang ingin dicapai, serta bagaimana tujuan tersebut dikomunikasikan dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil telah menggunakan strategi proaktif, seperti mengirimkan surat edaran kepada siswa berusia 17 tahun, untuk menetapkan tujuan pelayanan secara cukup terstruktur dan progresif. Langkah ini menunjukkan bahwa orang tahu betapa pentingnya mencapai tujuan tertentu dan apa yang harus dilakukan untuk mencapainya.

Namun adanya tantangan-tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, ketimpangan akses di wilayah terpencil, dan kurangnya sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tujuan telah ditetapkan secara jelas, sarana yang tersedia dan kondisi lokal masih menjadi faktor penting yang mempengaruhi seberapa efektif tujuan tersebut dilaksanakan.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) menjelaskan menetapkan tujuan yang jelas adalah proses menentukan target yang spesifik, terukur, dan realistis yang ingin dicapai dalam jangka waktu tertentu. Tujuan ini berfungsi sebagai panduan untuk mengarahkan tindakan dan upaya kearah yang diinginkan, yang akan membantu seseorang atau kelompok mencapai hasil yang diharapkan secara efektif. Situasi ini, berdasarkan teori Terry, menunjukkan betapa pentingnya menetapkan tujuan yang jelas serta menyesuaikan strategi sesuai dengan kondisi lapangan dan kapasitas. Hasilnya, tujuan yang jelas untuk layanan KTP-el akan menjadi lebih

efektif jika didukung oleh komunikasi internal yang kuat, pelibatan masyarakat, dan evaluasi yang berkelanjutan.

4.4.2 Menganalisa Situasi Atau Lingkungan Perencanaan

Menganalisis situasi lingkungan adalah proses Mengidentifikasi, memahami, dan memutar kondisi atau faktor-faktor yang mempengaruhi suatu organisasi, program, atau kegiatan dalam suatu situasi tertentu. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang kemungkinan dan hambatan saat ini sehingga dapat membuat pilihan atau perencanaan yang lebih baik. Dalam penelitian ini, indikator ini digunakan untuk menunjukkan bagaimana Disdukcapil melakukan pemetaan wilayah, mengidentifikasi hambatan dalam pelayanan, dan mengubah pendekatan agar pelayanan KTP-el dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk di wilayah yang sulit dijangkau.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Simeulue menggunakan pendekatan jemput bola yang berbasis analisis situasi untuk meningkatkan cakupan perekaman KTP-el, dengan mengidentifikasi wilayah prioritas melalui komunikasi dengan aparat desa dan kecamatan. Meskipun terbatasnya sumber daya seperti alat perekaman menjadi kendala, strategi pelayanan di akhir pekan (Sabtu-Minggu) tetap dijalankan agar tidak mengganggu operasional kantor dan memastikan layanan tetap berjalan secara efisien dan tepat sasaran.

Keputusan untuk memprioritaskan wilayah tertentu dan melaksanakan pelayanan akhir pekan menunjukkan bahwa Disdukcapil tidak hanya mampu

mengatasi tantangan yang ada, seperti keterbatasan alat dan akses ke daerah-daerah terpencil, tetapi juga mampu membangun solusi yang relevan tanpa mengganggu operasional harian. Metode ini menunjukkan betapa pentingnya menjadi fleksibel dan mampu memahami situasi sebagai bagian dari praktik manajemen pelayanan publik yang efektif.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) menjelaskan menganalisa situasi atau lingkungan adalah proses untuk memahami faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi, layanan, atau produk yang dikenal sebagai analisis situasi. Analisis ini dapat membantu menentukan kekuatan dan kelemahan serta peluang dan tantangan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa optimalisasi pelayanan Ktp-el di disdukcapil telah terlaksana dengan baik, namun perlu di tingkatkan lagi penyelenggaraan program-program kebutuhan kedepannya agar dapat berjalan semakin baik dan optimal.

4.4.3 Menetapkan Tindakan Alternatif Perencanaan

Menetapkan tindakan alternatif adalah proses menentukan berbagai opsi atau tindakan yang dapat diambil untuk menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan tertentu. Tindakan alternatif ini dipertimbangkan sebelum memilih tindakan yang paling efektif, efisien, dan sesuai dengan keadaan saat ini. Indikator ini menunjukkan bahwa kemampuan untuk menetapkan tindakan alternatif merupakan bagian dari proses pengambilan keputusan yang bijak, yang meningkatkan kesamaan dan ketanggapan organisasi dalam menghadapi

dinamika pelayanan. Ini menjelaskan mengapa mereka memilih pilihan tertentu dan bagaimana pilihan lain dipertimbangkan.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Simeulue menunjukkan komitmen kuat untuk meningkatkan pelayanan kependudukan melalui pendekatan alternatif dan inovatif seperti layanan keliling dan alat cetak otomatis. Namun, keterbatasan dana dan sumber daya menjadi hambatan utama, sehingga diperlukan dukungan nyata dari pemerintah daerah dalam bentuk anggaran, SDM, dan infrastruktur agar inovasi tersebut dapat direalisasikan secara efektif dan berkelanjutan.

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Simeulue memiliki kemampuan untuk beradaptasi dalam perencanaan dan pengambilan keputusan dalam menghadapi tantangan pelayanan KTP elektronik (KTP-el). Dalam praktiknya, Disdukcapil tidak hanya bergantung pada metode pelayanan konvensional di kantor, tetapi juga secara aktif mengembangkan dan mempertimbangkan berbagai tindakan alternatif yang dapat bermanfaat bagi masyarakat. Strategi jemput bola ke desa-desa terpencil, layanan akhir pekan (Sabtu-Minggu) agar tidak mengganggu operasi normal kantor, dan kolaborasi lintas sektor dengan pemerintah desa, kecamatan, dan Bappeda untuk mempercepat pendataan dan perekaman. Dengan adanya kegiatan ini diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi dan bekerjasama agar semua proses perekaman Ktp-el berjalan sesuai dengan rencana.

Tindakan alternatif ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Simeulue memiliki kemampuan manajemen dan strategi untuk menghasilkan solusi pelayanan yang kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) Menetapkan tindakan alternatif adalah proses dimana seseorang atau kelompok menetapkan berbagai pilihan atau tindakan yang dapat diambil untuk mencapai tujuan tertentu, biasanya sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Dalam hal pelayanan KTP-el, pernyataan George R. Terry ini mencerminkan upaya Disdukcapil Simeulue untuk mengembangkan berbagai strategi, termasuk jemput bola dan layanan akhir pekan, sebagai bagian dari proses pengambilan keputusan. Strategi-strategi ini digunakan untuk mengatasi tantangan dan memastikan bahwa target perekaman KTP-el tercapai secara efektif.

4.4.4 Pemilihan Alternatif Perencanaan Yang Tepat

Pemilihan alternatif yang tepat adalah proses memilih satu solusi terbaik dari sejumlah alternatif yang telah dibuat sebelumnya untuk menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan tertentu yang dikenal sebagai pemilihan alternatif yang tepat. Oleh karena itu, Untuk menjamin keberhasilan program KTP-el, pemilihan alternatif yang tepat sangatlah penting. Misalnya, pemerintah harus mempertimbangkan efisiensi, kemudahan akses, dan resolusi teknologi saat memilih metode perekaman data penduduk. Dalam menentukan opsi terbaik untuk pelaksanaan KTP-el, juga penting untuk mempertimbangkan infrastruktur yang tersedia di berbagai lokasi.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa Pendekatan jemput bola dipilih sebagai alternatif terbaik untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di daerah terpencil. Namun, pelaksanaannya masih terkendala oleh keterbatasan akses internet dan alat perekaman. Solusi seperti penggunaan internet satelit (Starlink) dan penyediaan unit layanan bergerak di setiap kecamatan atau desa sangat diperlukan. Meskipun rencana peningkatan pelayanan telah disusun dalam dokumen Renja dan dibahas di Bappeda, realisasinya masih menunggu dukungan anggaran dari DPRK.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa meskipun strategi jemput bola telah diidentifikasi sebagai solusi efektif untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di daerah terpencil, implementasinya masih terkendala oleh faktor-faktor seperti keterbatasan infrastruktur dan dukungan anggaran. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, legislatif, dan penyedia layanan teknologi, untuk mengatasi hambatan tersebut dan memastikan pelayanan yang merata bagi seluruh masyarakat.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) pemilihan alternatif yang tepat adalah proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai Solusi potensial untuk masalah. Dengan menerapkan proses pengambilan keputusan yang teratur, Disdukcapil dapat memastikan bahwa setiap kasus ditangani secara adil dan efisien, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini mencerminkan penerapan

prinsip pengambilan keputusan yang efektif dalam pelayanan publik, seperti yang dijelaskan oleh George R. Terry.

4.4.5 Menetapkan Urutan Tindakan Perencanaan

Menetapkan urutan tindakan adalah proses merencanakan semua langkah atau tahapan yang perlu dilakukan untuk mencapai suatu tujuan secara sistematis dan efisien. Oleh karena itu, Proses pembuatan KTP-el dapat dilakukan dengan lancar dan efisien dengan mengatur urutan tindakan yang jelas. Setiap langkah dirancang untuk memastikan bahwa data penduduk dicatat dengan benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga pemohon dapat memperoleh identitas resmi yang sah.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa Penerapan urutan tindakan dalam pelaksanaan program di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menunjukkan perencanaan yang sistematis dan terstruktur sesuai dengan dokumen perencanaan. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi kendala berupa ketergantungan pada anggaran, rendahnya kesadaran masyarakat, serta faktor waktu dan kebiasaan masyarakat yang memengaruhi partisipasi. Keberhasilan pelaksanaan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya dan rencana yang matang, tetapi juga sangat ditentukan oleh keterlibatan aktif masyarakat. Oleh karena itu, strategi pelaksanaan perlu disesuaikan secara adaptif dan partisipatif agar program dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Untuk menjalankan program secara berkelanjutan dan optimal, strategi pelaksanaan harus disesuaikan secara adaptif dan partisipatif karena keberhasilan

pelaksanaan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya dan rencana yang matang, tetapi juga pada keterlibatan aktif masyarakat. Karena keterlibatan aktif masyarakat sangat penting untuk keberhasilan program, maka strategi pelaksanaannya harus fleksibel dan partisipatif.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) menetapkan urutan tindakan adalah menentukan apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, dan siapa yang akan mengerjakannya. Oleh karena itu, keberhasilan program KTP-el sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya yang mampu dan rencana yang matang, serta keterlibatan aktif masyarakat. Strategi pelaksanaannya harus disesuaikan secara adaptif dan partisipatif agar program dapat berjalan secara berkelanjutan dan optimal.

4.4.6 Implementasi Rencana

Implementasi Rencana adalah proses melaksanakan atau menerapkan rencana yang telah direncanakan sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, Implementasi KTP-el dapat memberikan layanan yang lebih efisien, aman, dan terpercaya bagi seluruh masyarakat Indonesia dengan mengatasi masalah-masalah tersebut dan melakukan perbaikan berkelanjutan.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa Implementasi rencana pelayanan KTP-el di Kabupaten Simeulue dilakukan secara terukur dan sistematis, terbukti efektif meskipun menghadapi berbagai kendala, dengan capaian perekaman mencapai 94,99% dari target nasional.

Rencana pelayanan KTP-el telah diterapkan di Kabupaten Simeulue dan telah menunjukkan hasil yang baik, jumlah perekaman yang tinggi dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan telah menunjukkan hasil yang positif. Keberhasilan program ini bergantung pada strategi pelayanan proaktif yang fokus pada peningkatan kinerja Disdukcapil. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan rencana pelayanan KTP-el di Kabupaten Simeulue telah dilakukan sesuai dengan prinsip manajemen yang baik, efisien, dan tepat sasaran. Selain itu, rencana tersebut juga mampu menyesuaikan diri dengan tantangan lokal yang ada.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) Implementasi rencana adalah tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah di rencanakan secara menyeluruh. Dengan demikian dapat dikatakan untuk mencapai tujuan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal, diperlukan perencanaan yang matang, pengorganisasian yang baik, penggerakan (actuating) yang efektif, dan pengendalian yang tepat.

4.4.7 Evaluasi dan Pengawasan Perencanaan

Evaluasi proses yang sistematis untuk menilai seberapa efektif dan efisien suatu program atau kegiatan dilaksanakan dengan tujuan untuk mengukur seberapa baik hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dan pengawasan adalah fungsi manajemen yang fokus pada menjaga agar kegiatan dilakukan sesuai dengan rencana. Oleh karena itu, evaluasi dilakukan untuk merekam hasil perekaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Simeulue. Hasil

evaluasi ini kemudian menjadi dasar untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program untuk memastikan bahwa setiap langkah dan prosedur dijalankan sesuai dengan rencana dan untuk memperbaiki kesalahan. Oleh karena itu, evaluasi dan pengawasan bekerja sama untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa dengan tingkat kepemilikan lebih dari 97% dan peningkatan kepuasan masyarakat, pelayanan administrasi KTP-el di Kabupaten Simeulue menunjukkan perkembangan yang positif. Hal ini ditampilkan melalui wawancara dengan berbagai sumber. Namun, masih ada masalah yang perlu diselesaikan. Hal ini antara lain kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KTP-el, keterbatasan jumlah karyawan dan operator perekaman, dan kurangnya sarana pendukung seperti alat perekaman. Untuk mengatasi masalah ini, dinas terkait telah melakukan evaluasi tahunan yang teratur dan berbasis perencanaan. Meskipun demikian, untuk mencapai pelayanan yang optimal, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, mempekerjakan lebih banyak karyawan, dan menyediakan dukungan yang memadai.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) evaluasi adalah proses menilai, mengukur, atau mengamati sesuatu untuk menentukan nilai, dampak, atau efektivitasnya. Evaluasi dapat dilakukan pada berbagai hal, seperti produk, layanan, atau proses. Sementara itu, pengawasan adalah proses kegiatan untuk memastikan bahwa hal yang

direncanakan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menilai pelayanan KTP-el di Kabupaten Simeulue, digunakan penilaian tahunan yang sistematis dan berbasis perencanaan . Hal ini dilakukan untuk menemukan masalah seperti kesadaran masyarakat yang rendah, kekurangan tenaga kerja dan perekaman operator , dan minimnya sarana pendukung. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi dasar untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan program, memastikan bahwa setiap langkah dan prosedur dijalankan sesuai dengan rencana dan memperbaiki kesalahan. Oleh karena itu, evaluasi dan pengawasan bekerja sama untuk mencapai tujuan dan meningkatkan kualitas layanan publik.

4.4.8 Umpan Balik Untuk Perbaikan Perencanaan

Umpan balik untuk perbaikan adalah proses untuk perbaikan melibatkan pengumpulan, analisis, dan respons terhadap masukan dari berbagai pihak dalam upaya meningkatkan kualitas suatu proses, produk, atau layanan. Oleh karena itu, umpan balik membantu menentukan area mana yang perlu diperbaiki dan membuat rencana untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat disimpulkan bahwa banyak upaya telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Simeulue untuk meningkatkan pelayanan publik . Digitalisasi layanan, penguatan infrastruktur, penangkapan umpan balik masyarakat, dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) adalah bagian dari upaya ini. Namun, masih diperlukan kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi masalah seperti keterbatasan

sumber daya dan partisipasi masyarakat yang rendah. Dengan demikian, pelayanan publik yang responsif dan berkualitas tinggi dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa meskipun layanan administrasi kependudukan telah meningkat, upaya terus menerus diperlukan untuk mengatasi masalah saat ini dan memastikan bahwa layanan akan lebih baik di masa depan.

Hal ini berhubungan dengan teori George. R Terry (1986) dalam (Amris, 2019) umpan balik yang baik tidak harus membuat seseorang merasa buruk, tetapi dapat membantu mereka berkembang dan tumbuh. Dalam situasi ini, umpan balik konstruktif berfungsi sebagai alat untuk menilai efektivitas pelayanan KTP-el dan menentukan area yang perlu diperbaiki. Dengan memberikan umpan balik yang spesifik dan fokus pada tindakan, bukan pada individu, proses perbaikan dapat dilakukan secara profesional dan objektif. Hal ini sejalan dengan nilai-nilai Terry yang betapa pentingnya pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Efektivitas Fungsi Planning Pada Disdukcapil Dalam Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk (Ktp-El) Di Kabupaten Simeulue, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategis yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Simeulue telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk pemanfaatan umpan balik masyarakat, penguatan infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia (SDM), dan digitalisasi layanan. Namun, masih diperlukan kolaborasi yang lebih erat antara pemerintah dan masyarakat untuk mengatasi masalah seperti keterbatasan sumber daya dan partisipasi masyarakat yang rendah. Dengan demikian, pelayanan publik yang responsif dan berkualitas tinggi dapat tercapai secara optimal. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan administrasi kependudukan telah berkembang, upaya terus-menerus diperlukan untuk mengatasi masalah saat ini dan memastikan pelayanan yang lebih baik di masa depan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas maka ada beberapa saran ataupun rekomendasi yang disarankan peneliti di antaranya sebagai berikut:

1. Untuk mempercepat pelayanan, terutama di daerah terpencil, diperlukan penambahan unit alat perekaman Ktp-El. Dengan mempertimbangkan

jumlah penduduk dan tingkat aksesibilitas di tiap wilayah, distribusi alat juga harus merata.

2. Pemerintah daerah harus bekerja sama dengan penyedia layanan komunikasi untuk meningkatkan jangkauan dan kestabilan jaringan, khususnya di daerah perbatasan dan pulau-pulau, karena sistem pelayanan berbasis TI sangat bergantung pada jaringan internet.

3. Untuk memastikan bahwa semua warga terdata dan terlayani, program jemput bola harus diselenggarakan secara rutin, dengan melibatkan perangkat desa dan tokoh masyarakat.

4. Agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, sangat penting bagi petugas layanan kependudukan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam hal aspek teknis operasional alat perekam dan layanan berbasis digital.

5. Agar masyarakat lebih proaktif dalam mengakses layanan, edukasi tentang pentingnya memiliki Ktp-el dan prosedur perekaman harus disebarkan melalui berbagai media local dan metode.

Saran - saran ini diharapkan akan membantu pemerintah Kabupaten Simeulue dalam mengembangkan kebijakan administrasi kependudukan yang lebih reponsif dan efektif. Tujuannya adalah untuk meningkatkan layanan publik dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, K., & Rizky, R. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Dana Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Medan I. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 331–342. <https://doi.org/10.33005/jdg.v11i2.2772>
- Amris, M. M. (2019). Analisis Manajemen Pengelolaan Sampah Ditinjau dari Fiqh Lingkungan (Studi pada Tempat Pemrosesan Akhir (TPA) Sampah Desa Sekoto, Kecamatan Badas, Kediri). *Skripsi*, 17–34.
- Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, & Iwan Mamminanga. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 3(1), 132–144. <https://doi.org/10.56910/gemilang.v3i1.314>
- Arief, A. F., & Hayati, R. (2021). Implementasi Aplikasi Sistem Informasi Pembangunan Daerah (Sipd) Dilihat Dari Aspek Struktur Birokrasi Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik & Administrasi Bisnis*, 4(2), 732–749.
- Devy, Farhanuddin, & Sry. (2020). Perbandingan Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El). *Pemerintahan Integratif*, 8(1), 2.
- Fadhli, M. (2020). Implementasi Manajemen Strategik Dalam Lembaga Pendidikan. *Continuous Education: Journal of Science and Research*, 1(1), 11–23. <https://doi.org/10.51178/ce.v1i1.7>
- Fadillah Annisak, Fenika Ardiyani, & Irlyanova Sabina. (2024). Memahami Pengawasan dan Evaluasi dalam Administrasi Pendidikan. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 3(2), 220–226. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v3i2.1552>
- Hafizhudin, R., & Afriansyah, H. (2019). Konsep Dasar Pengambilan Keputusan Partisipatif. *Administrasi Pendidikan*, 18002017, 1. <https://akhmadsudrajat.wordpress.com/2010/05/16/keputusan-partisipatif/>
- Hidayat, A., & Irvanda, M. (2022). Optimalisasi Penyusunan dan Pembuatan Laporan. *Hospitality*, 11(1), 281–290.

- Izharsyah, J. R., Saputra, A., Mahardika, A., & Ulayya, A. (2022). Formulasi Administrasi Desa Melalui Pengembangan Kampung Digital Di Desa Pematang Johar Kabupaten Deli Serdang. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 2–9. <https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10351>
- JASMINE, K. (2014). EFEKTIFITAS PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN (KTP-el) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu*.
- Kaehe, D., Ruru, J. M., & Welson, R. Y. (2019). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan Di Kampung Pintareng Kecamatan Tabukan Selatan Tenggara. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80), 14–24.
- Khairiah, N., & Harahap, M. I. B. (2021). Strategi Perencanaan desa Dalam Pengembangan UMKM Desa Pematang Johar Kecamatan Labuhan deli Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Admisnistrasi Publik Dan Kebijakan (JAPK)*, 1(1), 1–9. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/view/8925%0Ahttp://jurnal.umsu.ac.id/index.php/JAPK/article/viewFile/8925/6473>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/viewFile/36214/33721>
- Nurjoko, N.-, Saleh, S., & Khoiri, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Kependudukan Desa Bangun Rejo Berbasis E-Government. *SIMADA (Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Basis Data)*, 2(2), 114–123. <https://doi.org/10.30873/simada.v2i2.1159>
- Putra, A. A. (2018). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM BANTUAN SOSIAL PADA MASYARAKAT DI KOTA PALU (Studi Tentang Kelompok Usaha Bersama). *Katalogis*, 6(8), 1–8.

- PUTRI, U. H. (2019). *Ummul Hanifah Putri (18002028)* (pp. 1-2 (h.1)).
- Rahayu, E. I. H., Suhardoyo, & Iwan. (2019). Umpan Balik Sistem Pakar Sebagai Penilaian Kinerja Karyawan. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 2(1), 52–67.
<https://jurnal.umk.ac.id/index.php/bmaj/article/view/3211/0>
- Rahmawan, E. (2012). OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) dalam peningkatan pendapatan daerah (studi pemutan pajak bumi dan bangunan (pbb)di kecamatan limpasu. *OPTIMALISASI PEMUNGUTAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB) Dalam Peningkatan Pendapatan Daerah (Studi Pemutan Pajak Bumi Dan Bangunan (Pbb)Di Kecamatan Limpasu, I*, 23–39.
- Ridwan, A. (2019). Implementasi Fungsi Planning di Sekolah dalam Kerangka Manajemen Pendidikan Islam. *Indonesian Journal of Islamic Educational Management*, 2(2), 71. <https://doi.org/10.24014/ijiem.v2i2.7932>
- Rifa'i, A. (2019). Proses Pengambilan Keputusan. *Research Gate*, 1–12.
- Rifa'i, B. (2013). Efektivitas pemberdayaan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) krupuk ikan dalam program pengembangan labsite pemberdayaan masyarakat Desa Kedung Rejo Kecamatan Jabon Kabupatem Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 130–136.
<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-16> Baktiar_KMP V1 N1 Jan-April 2013.pdf
- Rika Widianita, D. (2023). EFEKTIVITAS LAYANAN ONLINE DALAM RANGKA OPTIMALISASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Safrina. (2022). Minim Alat Perekam, Ribuan Warga Simeulue Belum Kantongi KTP-EL. *Pemerintahan Aceh*. <https://acehprov.go.id/berita/kategori/ipitek-sains/minim-alat-perekam-ribuan-warga-simeulue-belum-kantongi-ktp-el>
- Simamora, N. E., Edison, & Prastya, I. Y. (2021). Strategi Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kota Tanjungpinang Dalam Penanggulangan

- Bencana Banjir. *Student Online Jurnal*, 2(3), 1333–1347.
- Suriyani, A. E. (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong. *Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 1(2), 463–473.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/920664>
- Syamuni, P. (2024). *EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN*. 532–539.
- Ulin, T. T., & Aisyah, S. (2023). Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1946–1952.
<https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13114>
- Wardhana, D. (2018). Optimalisasi Kinerja Satuan Relawan Kebakaran (Satwankar) Di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 1, 49–63.
- Woltjer, J. (2014). Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota. *Jurnal Perencanaan Wilayah Dan Kota*, 25(1), 1–16. <https://doi.org/10.5614/jpwwk.2014.25.1.1>

DOKUMENTASI



Foto Bersama Bapak Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Simeulue



Foto Bersama Ibu Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Simeulue



Foto Bersama Bapak Kepala Pelayanan Pendaftar Penduduk

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI**

Medan, 09 NOVEMBER 2024
 Nama Yth. Bapak/Ibu
 Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 UMSU

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama Lengkap : DEBI WAHYUNI PUTRI
 NPM : 2103100051
 Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 SKS diperoleh : 126,0 SKS, IP Kumulatif 3,69

mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas Fungsi Planning pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Optimalisasi Pelayanan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kabupaten Simeulue.	Acc 9/11/2024 A
2	Fungsi Planning pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Optimalisasi Pelayanan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kabupaten Simeulue.	
3	Fungsi Planning Dalam Peningkatan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Simeulue.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :
 Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
 Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.
 Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:
 Beruskan kepada Dekan untuk
 menetapkan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tanggal 09 NOVEMBER 2024

(DEBI WAHYUNI PUTRI)

Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
 Program Studi ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

Mahasiswa Mahandika M.S.S., MSP
 NIDN: 0112118801

Dr. Jehan Ridho Ikharsyah M.S.
 NIDN: 0117019101

PB: Dr. Jehan Ridho Ikharsyah M.S.



Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING
TUGAS AKHIR MAHASISWA**

Nomor : 2030/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor:
2030/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M
tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi
Ilmu Administrasi Publik tertanggal: 09 November 2024, dengan ini menetapkan judul dan
pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DEBI WAHYUNI PUTRI**

NPM : 2103100051

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2024/2025

Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
OPTIMALISASI PELAYANAN KEPEMILIKAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KABUPATEN
SIMEULUE**

Pembimbing : **Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa, dengan ketentuan sebagai
berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 029.21.310 tahun 2024.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 09 November 2025.

Ditetapkan di Medan,

Pada Tanggal, 11 Djumadil Awwal 1446 H

13 November 2024 M



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI BERKUALITAS DAN PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/BK/DAH-PT/II/K.KPIPT/XU/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basil No. 3 Medan 20230 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

Website: <https://fislip.umsu.ac.id> Email: fislip@umsu.ac.id Instagram: @umsuacademy Facebook: umsuacademy Twitter: @umsuacademy

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Yth.
Dekan FISIP UMSU

Medan, 19 Januari 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Debi Wahyuni Putri
NPM : 2103100051
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Adapun permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor:/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/20..... dengan judul sebagai berikut :

Aktivitas Fungsi Planning Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Optimalisasi Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
(E-KT) Di Kabupaten Simeulue

Adapun permohonan ini saya lampirkan :

- Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK - 1);
- Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
- DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
- Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
- Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
- Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
- Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
- Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
- Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

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

Mengetahui oleh Ketua

Program Studi

Debi Wahyuni Putri S.Si, M. Si

NIDN: 0121178801

Mengetahui

Pembimbing

Dr. Jeyan Kisho Izhmah, M. Si

NIDN: 0117019201

Pemohon,

Debi Wahyuni Putri

Debi Wahyuni Putri

NIDN: 0117019201





Nama : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.
 Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Hari, Tanggal : Jumat, 17 Januari 2025
 Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai
 Tempat : AULA FISIP UMSU Lt. 2
 Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PENIMBING	JUDUL PROPOSAL/SKRIPSI
11	MUHAMMAD QODRI	2103100036	Dr. DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si.	Assosec. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	EFEKTIVITAS FUNGSI STAFFING DALAM PELAKSANAAN MUTASI KARYAWAN DI KANTOR REGIONAL I KEBUP. SEI PUTIH (PTPN IV) KABUPATEN SELSEDANG
12	DEONA AGNESIA POHAN	2103100064	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PUBLIK PELAKSANA PENGELOLA INFORMASI DOKUMENTASI (E-PUBUJ) PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI
13	BELA SYAFITRI	2103100041	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENGAWASAN LANGSUNG DALAM PENERAPAN ASSENISI DIGITAL DI KANTOR KELAKSANAAN NEGGERI MEDAN
14	PERTIWI	2103100011	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI MSDM DALAM PENGELUARAN TPA TERLUN DI DINAS KEBERSIHAN DAN PERTAMANAN KOTA MEDAN
15	DEBI WAHYUNI PUTRI	2103100051	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS FUNGSI PLANNING PADA DINAS KEBUDUDAYAAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEPENDULAN KARTU TANPA PENDUDUK ELEKTRONIK (K-P-E) DI KABUPATEN SERDANG



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

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 101/10K/BAN-PT/IAK.KP/PTX/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6022400 - 60224507 Fax. (061) 6025474 - 6031003

Website: <https://fkip.umsu.ac.id> Email: fkip@umsu.ac.id Instagram: @umsu.ac.id Facebook: umsumedan Twitter: umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA

lengkap : Debi Wahyuni Putri
 NIM : 210400051
 Studi : Ilmu Administrasi Publik
 Tugas Akhir Mahasiswa : Efektivitas Fungsi Planning Diselenggarakan Dalam Optimalisasi
 Dan Jurnal Ilmiah : Pelayanan Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EK)
 Di Kabupaten Simelungur

Tanggal	Kegiatan/Advis/Bimbingan	Paralel/Bimbingan
10-2024	Penetapan Judul Skripsi	Ja
12-2024	Bimbingan Bab 2	Ja
12-2024	Bimbingan Bab 2	Ja
1-2025	Bimbingan Bab III	Ja
1-2025	Acc proposal Skripsi	Ja
12-2025	Bimbingan draft wawancara	Ja
12-2025	Acc draft wawancara	Ja
1-2025	Bimbingan Bab 4	Ja
1-2025	Bimbingan Bab 4	Ja
1-2025	Bimbingan bab 4 & 5	Ja
1-2025	Bimbingan bab 4 & 5	Ja
1-2025	Bimbingan bab 4 & 5	Ja
1-2025	Acc Skripsi	Ja

Medan, 26 Juni 2025

UMMA
 Ketua Program Studi,
 Dr. Fikri Saleh, S.Sos., M.Pd.
 NIDN: 0122017402

Ketua Program Studi,
 Ananda Mahardika, S.Sos., M.S.P.
 NIDN: 0122018401

Pembimbing,
 Dr. Jethan Bidho Jatharyah, M. Si
 NIDN: 0117012201

