

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK
INDONESIA NO. 102 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

SKRIPSI

OLEH

SITI PATIMAH RAMBE

NPM: 1403100123

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



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **SITI PATIMAH RAMBE**
N P M : 1403100123
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : Kamis, 15 Maret 2018
Waktu : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **A. HIDAYAH DLT, Drs., H., M.Si** (.....)
PENGUJI II : **IDA MARTINELLY, SH., MM** (.....)
PENGUJI III : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP** (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. RUDIANTO, M.Si

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Mahasiswa : **SITI PATIMAH RAMBE**

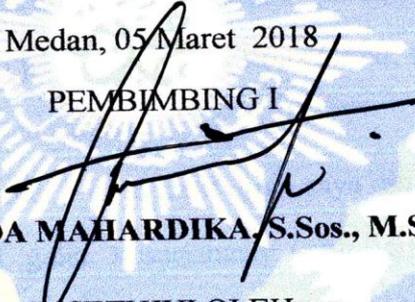
N P M : 1403100123

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

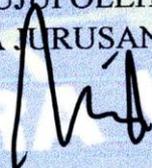
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NO. 102 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

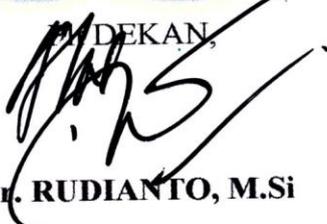
Medan, 05 Maret 2018

PEMBIMBING I


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP

DISETUJUI OLEH:
KETUA JURUSAN,


NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

DEKAN,

Dr. RUDIANTO, M.Si

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **SITI PATIMAH RAMBE**, NPM : 1403100123 menyatakan dengan sungguh – sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh Undang – Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan. Memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan harus dihukum menurut Undang – Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri. Bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu didalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya beserta nilai – nilai hasil ujian 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, Maret 2018
Yang menyatakan,



Siti Patimah Rambe

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK
INDONESIA NO. 102 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

**SITI PATIMAH RAMBE
NPM. 1403100123**

ABSTRAK

Administrasi Kependudukan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Narasumber dalam penelitian ini sebanyak 9 (sembilan) orang antara lain adalah Sekretaris, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan 5 (lima) masyarakat yang sedang mengurus E-KTP. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat dan yang diamanatkan dalam Kebijakan Peraturan Pemerintah tersebut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah dalam hal pelayanan pembuatan E-KTP yang masih belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, tidak adanya kepastian waktu yang jelas terkait penyelesaian E-KTP, sumber daya manusia yang kurang profesional, kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP sehingga target perekaman E-KTP belum tercapai. Sehingga kualitas pelayanan pembuatan E-KTP yang masih belum dikatakan maksimal.

Kata kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, E-KTP*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dengan selesainya skripsi ini dengan judul **IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NO. 102 TAHUN 2012 TENTANG PELAKSANAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN.** Sholawat beriring salam penulis juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Berkat usaha dan do'a akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan walaupun masih ada kekurangan. Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini bukan hanya bersandar pada kemampuan penulis tetapi tidak terlepas dari bantuan semua pihak yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua tercinta, ayah saya Husni Thamren Rambe dan ibu saya Doriatik Siregar yang selalu dengan tanpa kenal lelah mencurahkan kasih sayangnya,

membimbing saya dengan cinta yang begitu tulus, memberikan dukungan moril dan materi serta tidak pernah lelah mendoakan penulis dalam setiap sujud mereka.

2. Bapak Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Rudianto, M.Si selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan dan perbaikan-perbaikan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen serta Pegawai Staff Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu selama mengikuti perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.
7. Seluruh pegawai staff biro di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari awal perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi penulis ini.
8. Seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penyusunan skripsi ini.

9. Ibu Dewi Maslina, S.Sos., MM selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ibu Siti Khadijah, S.Pd., MM selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bapak Aja Alimsah S, S.Pd., M.AP selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi kepada penulis.
10. Kepada sahabatku The Kamp yaitu Nelly, Hilda Azizah Zega, Ayu Wandira Nainggolan dan keponakanku tersayang Nurlela Sari yang banyak memberikan dukungan dan semangat kepada penulis demi lancarnya penyusunan skripsi ini.
11. Buat teman-teman IAN stambuk 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis berharap dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta menambah pengetahuan bagi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan terhadap penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Apabila penulisan skripsi ini terdapat kata-kata yang kurang berkenan, penulis harapkan maaf yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT senantiasa meridhoi kita semua. Amin ya robbal'alamin.

Medan, Maret 2018
Penulis

Siti Patimah Rambe

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
A. Konsepsi Kebijakan Publik.....	8
1. Pengertian Kebijakan	9
2. Pengertian Kebijakan Publik.....	9
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan	10
B. Konsepsi Implementasi Kebijakan Publik	12
1. Pengertian Implementasi	12
2. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	13

3. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Publik.....	14
C. Konsepsi Kualitas Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	18
4. Pentingnya Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik	20
5. Pengaturan Pelayanan Publik dan Pelayanan Keluhan Publik Secara Sektoral.....	22
D. Konsepsi Administrasi Kependudukan	24
1. Pengertian Administrasi	24
2. Pengertian Kependudukan	25
3. Pengertian Administrasi Kependudukan.....	25
E. Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Kerangka Konsep	31
C. Definisi Konsep.....	32
D. Kategorisasi.....	33
E. Narasumber	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	34
G. Teknik Analisis Data.....	35
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan	37
2. Jumlah Penduduk	37
3. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	39
4. Struktur Organisasi.....	43
5. Tugas dan Fungsi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	47
BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN.....	59
A. Penyajian Data	59
1. Deskripsi Hasil Penelitian	59
2. Deskripsi Hasil Wawancara	62
B. Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....	80
A. Simpulan	80
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep	31
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Jumlah Penduduk	39
Tabel 3.2 Jumlah Dan Persentase Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk.....	40
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur	61
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jabatan.....	62

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Lampiran I : Sk-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran II : Sk-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran III : Sk-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran IV : Sk-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran V : Sk-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VI : Surat Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran VII : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan
- Lampiran VIII : Daftar Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Akan tetapi, disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-

belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu program pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pelayanan Administrasi Kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk jasa pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun tanggung jawab upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Administrasi Kependudukan diatur dalam Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh bupati/walikota yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian

standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Salah satu permasalahan kependudukan adalah pelaksanaan pelayanan E-KTP. Pembuatan E-KTP ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum di dalamnya Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik dan berlaku seumur hidup, hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah serta menutup peluang adanya KTP ganda yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang dapat menyebabkan kerugian bagi negara.

E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Untuk itu, pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan baik dari lembaga pemerintah maupun swasta.

Namun dalam kenyataannya, sampai saat ini program E-KTP yang dilaksanakan masih belum berjalan dengan baik. Pelayanan dalam pembuatan E-KTP pada berbagai daerah di Indonesia memiliki tingkat kualitas yang berbeda-beda. Salah satu contohnya bahwa capaian target perekaman data masih belum terpenuhi sesuai dengan target waktu yang ditentukan. Disamping itu motivasi masyarakat untuk hadir dalam perekaman data juga masih rendah, terutama pada masyarakat di pedesaan. Hal lain juga disebabkan karena masih banyaknya keluhan yang diberikan masyarakat atas pelayanan pembuatan E-KTP ini. Masalah tersebut salah satunya dapat ditemukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Keluhan tersebut meliputi tidak adanya kepastian waktu yang jelas terkait penyelesaian E-KTP, banyaknya praktek calo atau pihak ketiga untuk memperlancar pengurusan E-KTP, sumber daya manusia yang kurang profesional, kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP sehingga target perekaman E-KTP masih belum tercapai, serta sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik, maupun prasarana pendukung lainnya seperti blanko yang kurang sehingga E-KTP lambat dicetak.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dilihat kenyataannya di lapangan seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dengan adanya program tersebut masyarakat seharusnya sudah mengurus dan memiliki E-KTP untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum kepada masyarakat. Untuk itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :

”Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.”

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang paling penting dilakukan sehingga peneliti dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti, mengetahui arahan batasan penelitian serta meletakkan pokok yang akan dikaji atau dibahas didalam penelitian.

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian haruslah mempunyai arah dan tujuan yang jelas, tanpa adanya tujuan yang jelas maka penelitian yang dilakukan tidak akan mencapai sasaran sebagaimana yang diharapkan. Untuk melihat betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan penulis didalam penelitian ini adalah: Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Manfaat Penelitian

Secara garis besar yang menjadi tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

- a. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi negara.
- b. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP.
- c. Penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berpikir penulis melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Berisikan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Berisikan uraian teori yang menguraikan konsep kebijakan publik, pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, faktor –faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan, konsep implementasi kebijakan publik, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan publik, faktor pendukung implementasi kebijakan publik, konsep kualitas pelayanan publik, pengertian kualitas, pengertian pelayanan publik, pengertian kualitas pelayanan publik, pentingnya pelayanan prima dalam pelayanan publik, pengaturan pelayanan publik dan pelayanan keluhan publik secara sektoral, konsep administrasi kependudukan, pengertian administrasi, pengertian kependudukan, pengertian administrasi kependudukan, konsep kartu tanda penduduk elektronik (e-ktip).

BAB III : Berisikan metode penelitian serta menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan lokasi penelitian serta segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

BAB IV : Berisikan tentang analisa data penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang pelaksanaan program pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

BAB V : Tentang penutup berupa simpulan dan saran yang diperoleh yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

Dalam sebuah tulisan ilmiah kerangka teori adalah hal yang sangat penting, karena dalam kerangka teori tersebut akan dimuat teori-teori yang relevan dalam menjelaskan masalah yang sedang diteliti. Menurut Nawawi (2001:40) sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti perlu menyusun suatu kerangka teori, sebab kerangka teori ini digunakan sebagai landasan teori atau dasar pemikiran dalam penelitian yang dilakukan.

A. Konsep Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan

Kebijakan pada umumnya dianggap sebagai pedoman untuk bertindak atau saluran untuk berpikir. Kebijakan berfungsi untuk mengarahkan suatu tindakan untuk mencapai tujuan, menjelaskan bagaimana cara pencapaian tujuan dengan menentukan petunjuk yang harus diikuti. Kebijakan juga dibuat untuk menjamin konsistensi tujuan untuk menghindari keputusan yang berwawasan sempit dan berdasarkan kelayakan.

Menurut H. Hugh Heglo dalam Abidin (2012:6) berpendapat bahwa kebijakan adalah sebagai “*a course of action intended to accomplish some end*” atau sebagai suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Friedrich (2007:20) kebijakan adalah suatu usulan tindakan oleh seseorang, atau pemerintah pada suatu lingkungan politik tertentu, mengenai

hambatan dan peluang yang dapat diatasi, dimanfaatkan oleh suatu kebijakan dalam mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu maksud.

Kebijakan selain dibuat tersendiri oleh lembaga legislatif maupun eksekutif, ada juga kebijakan yang merupakan gabungan antara keduanya yaitu yang dibuat dalam bentuk kerjasama antar legislatif dan eksekutif, di Indonesia produk kebijakan publik yang dibuat oleh kerjasama kedua lembaga ini adalah undang-undang di tingkat nasional dan peraturan daerah di tingkat provinsi, kabupaten, dan kota.

2. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik secara sederhana adalah konsep dasar rencana pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur kepentingan umum atau orang banyak. Sedangkan Secara umum, Pengertian Kebijakan Publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum. Segala sesuatu yang dimaksud adalah setiap aturan dalam kehidupan bersama, baik itu hubungan antarwarga maupun warga dengan pemerintah.

Selain uraian diatas, menurut Abidin (2012:22) bahwa kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah dan kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Menurut Dye dalam Thoha (2011: 107) kebijakan publik adalah apa pun juga yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu itu atau tidak mengerjakan (mendiamkan) sesuatu itu (*whatever goverment choose to do or not to do*). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai

perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Disamping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu).

Menurut Mustopadidjaja (2003:23) kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan

Menurut RC. Chandler dan JC.Plano dalam Syafiie (2006:105) kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu guna memecahkan masalah-masalah publik atau demi kepentingan publik. Kebijakan untuk melakukan sesuatu biasanya tertuang dalam ketentuan-ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang dibuat pemerintah sehingga memiliki sifat yang mengikat dan memaksa.

3. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Pembuatan Kebijakan

Menurut Suharno (2010: 52) proses pembuatan kebijakan merupakan pekerjaan yang rumit dan kompleks dan tidak semudah yang dibayangkan. Walaupun demikian, para administrator sebuah organisasi institusi atau lembaga

dituntut memiliki tanggung jawab dan kemauan, serta kemampuan atau keahlian, sehingga dapat membuat kebijakan dengan resiko yang diharapkan (*intended risks*) maupun yang tidak diharapkan (*unintended risks*).

Pembuatan kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Hal penting yang turut diwaspadai dan selanjutnya dapat diantisipasi adalah dalam pembuatan kebijakan sering terjadi kesalahan umum. Menurut Islamy (2009:25) faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah:

a. Adanya pengaruh tekanan-tekanan dari luar

Tidak jarang pembuat kebijakan harus memenuhi tuntutan dari luar atau membuat kebijakan adanya tekanan-tekanan dari luar.

b. Adanya pengaruh kebiasaan lama

Kebiasaan lama organisasi yang sebagaimana dikutip oleh Nigro disebutkan dengan istilah *sunk cost*, seperti kebiasaan investasi modal yang hingga saat ini belum profesional dan terkadang amat birokratik, cenderung akan diikuti kebiasaan itu oleh para administrator, meskipun keputusan/kebijakan yang berkaitan dengan hak tersebut dikritik, karena sebagai suatu yang salah dan perlu diubah. Kebiasaan lama tersebut sering secara terus-menerus pantas untuk diikuti, terlebih kalau suatu kebijakan yang telah ada tersebut dipandang memuaskan.

c. Adanya pengaruh sifat-sifat pribadi

Berbagai keputusan/kebijakan yang dibuat oleh para pembuat keputusan/kebijakan banyak dipengaruhi oleh sifat-sifat pribadinya. Sifat pribadi merupakan faktor yang berperan besar dalam penentuan keputusan/kebijakan.

d. Adanya pengaruh dari kelompok luar

Lingkungan sosial dari para pembuat keputusan/kebijakan juga berperan besar.

e. Adanya pengaruh keadaan masa lalu

Maksud dari faktor ini adalah bahwa pengalaman latihan dan pengalaman sejarah pekerjaan yang terdahulu berpengaruh pada pembuatan kebijakan/keputusan. Misalnya, orang mengkhawatirkan pelimpahan wewenang yang dimilikinya kepada orang lain karena khawatir disalahgunakan.

B. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Implementasi menurut Anggara (2014: 232) adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan, sedangkan menurut Guntur Setiawan (2004:39) bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara

tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Menurut Usman (2002:70) implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Menurut Randaal dan Grace dalam Winarno (2012:148) implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh beberapa aktor, khususnya para birokrat untuk membuat program berjalan. Dan menurut mereka implementasi mencakup banyak kegiatan.

- a. Badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh undang-undang dan tanggung jawab program yang harus mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasinya berjalan lancar, sumber-sumber yang meliputi personil peralatan, bahan tanah, bahan-bahan mentah dan uang.
- b. Badan-badan pelaksana mengembangkan bahasan anggaran dasar menjadi arahan-arahan kongkret, regulasi serta rencana-rencana dan desain program.
- c. Badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja.
- d. Dan terakhir yaitu badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembatasan kepada pelanggan atau kelompok-kelompok target.

2. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Webster dalam Wahab (2014:135) implementasi kebijakan publik diartikan "*to provide the means for crying out* (menyediakan sarana untuk

melaksanakan sesuatu) *to give practical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)”. Implementasi Kebijakan Publik berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat sesuatu tersebut.

Secara garis besar menurut Van Meter dan Van Horn dalam Mulyadi (2016:57) bahwa implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Artinya implementasi kebijakan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuan serta dampak kebijakan dapat dihasilkan.

3. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Publik

Untuk mengkaji lebih baik suatu implementasi kebijakan publik maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, diperlukan suatu model kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan. Menurut Edwards dalam Mulyadi (2016:68) ada empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan bekerja secara simultan dan berinteraksi satu sama lain.

a. Komunikasi

Implementasi kebijakan publik agar dapat mencapai keberhasilan, mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan secara jelas. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diinformasikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila penyampaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas, tidak memberikan pemahaman atau bahkan tujuan dan sasaran kebijakan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi suatu penolakan atau resistensi dari kelompok sasaran yang bersangkutan. Oleh karena itu diperlukan adanya tiga hal, yaitu; 1) penyaluran (transmisi) yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula (kejelasan); 2) adanya kejelasan yang diterima oleh pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan, dan 3) adanya konsistensi yang diberikan dalam pelaksanaan kebijakan. Jika yang dikomunikasikan berubah-ubah akan membingungkan dalam pelaksanaan kebijakan yang bersangkutan.

b. Sumber Daya

Dalam implementasi kebijakan harus ditunjang oleh sumberdaya baik sumberdaya manusia, materi dan metoda. Sasaran, tujuan dan isi kebijakan walaupun sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja tidak diwujudkan untuk memberikan pemecahan

masalah yang ada di masyarakat dan upaya memberikan pelayanan pada masyarakat.

c. Disposisi.

Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik, sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan, seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, cerdas dan sifat demokratis. Implementor baik harus memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Implementasi kebijakan apabila memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien.

d. Struktur birokrasi.

Dalam implementasi kebijakan, struktur organisasi mempunyai peranan yang penting. Salah satu dari aspek struktur organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures/SOP*). Fungsi dari SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni birokrasi yang rumit dan kompleks. Hal demikian pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

C. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan

pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Lukman (2000:14) kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Lebih lanjut dikatakan oleh Sinambela (2010: 12) pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut H.A.S. Moenir (2002:7) menyatakan pelayanan publik atau pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sinambela dkk (2010:5) pelayanan publik adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materil maupun non materil.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Sebagaimana dikemukakan Trigono dalam Hardiyansyah (2011:94) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik. Variabel dimaksud antara lain: 1. Pemerintahan yang bertugas melayani, 2. Masyarakat yang dilayani pemerintah, 3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik, 4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih, 5. Resources yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan, 6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat, 7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat, 8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima diatas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya.

Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

4. Pentingnya Pelayanan Prima dalam Pelayanan Publik

Menurut Mukarom (2015:150) dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan. Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Perlu diketahui bahwa kemajuan yang dicapai oleh suatu negara tercermin dari standar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya. Oleh sebab itu, negara-negara yang tergolong miskin pada umumnya kualitas pelayanan yang diberikan di bawah standar minimal.

Vincent Gespersz (2002:123) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses;
- b. Akurasi atau ketepatan pelayanan;
- c. Kesopanan dan keramahan pelaku bisnis;
- d. Tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan;
- e. Sedikit banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya;
- f. Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduanlainnya;
- g. Berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain.

Demikian pula halnya untuk organisasi non-komersial dan instansi-instansi pemerintah, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka sehingga organisasi atau instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misinya.

Berdasarkan KepMen PAN 63/2003 terdapat strategi dalam mengembangkan pelayanan prima yang meliputi hal-hal berikut:

a. Penyusunan Standar Pelayanan

Suatu tolak ukur dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Tolak ukur dalam KepMen PAN 63/2003 merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

b. Penyusunan SOP (Standar Operasional Prosedur)

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang

dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance.

c. Pengukuran Kinerja Pelayanan

Dalam institusi pemerintah, penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, melakukan penyesuaian anggaran, mendorong pemerintah agar lebih memerhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

d. Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit organisasi penyelenggara pelayanan publik harus memerhatikan hal-hal berikut:

- 1) Menyusun prioritas dalam penyelesaian pengaduan;
- 2) Menentukan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- 3) Menetapkan prosedur penyelesaian pengaduan;
- 4) Membuat rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- 5) Memantau dan mengevaluasi penyelesaian pengaduan kepada pejabat yang berwenang;
- 6) Melaporkan proses dan hasil pengaduan kepada pejabat yang berwenang.

5. Pengaturan Pelayanan Publik dan Pelayanan Keluhan Publik Secara Sektoral

Sebagai dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik dan pelayanan keluhan publik sebelum lahirnya Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, telah banyak dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara telah

menerbitkan tiga keputusan yang merupakan satu kesatuan utuh sistem dan pola penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.

- a. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,
- b. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Publik.

Ketiga keputusan Menpan tersebut berlaku sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dan pelayanan keluhan publik untuk semua jenis pelayanan publik baik pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan sistematika ketiga Keputusan Menpan tersebut jelas sekali bahwa pelayanan keluhan atau pengaduan publik merupakan bagian integral dari sistem pelayanan publik pada umumnya.

Maksud dan tujuan dikeluarkannya pedoman tersebut sebagai acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangan masing-masing unit pelayanan publik, sehingga dapat mendorong terwujudnya penyelenggaraan

pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan secara berkala untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Kualitas suatu pelayanan publik akan sangat dipengaruhi oleh transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya. Prinsip transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik yang meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pelaporan hasil kinerja.

Ketiga Keputusan Menpan diatas secara sadar disusun dalam paradigma otonomi daerah dimana sebagian besar urusan pemerintahan (termasuk pelayanan publik) menjadi wewenang daerah, sehingga ketiga Keputusan Menpan tersebut dimaksudkan hanya menjadi pedoman bagi penyusunan lebih lanjut sesuai dengan kewenangan daerah. Dengan paradigma demikian, setiap unit pelayanan publik di daerah memiliki kewenangan untuk menyusun sistem pelayanan publik sesuai dengan kondisi daerah dan masyarakatnya.

D. Konsep Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi

Menurut Siagian (2003:2) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut The Liang Gie (2009:14) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu.

2. Pengertian Kependudukan

Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi, kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan penduduk tersebut, penghubung antara penduduk dan system sosial sehingga dapat mencari faktor yang menyebabkan perubahan-perubahan dari demografi dengan menganalisa determinan-determinan dan konsekuensi-konsekuensi dari penambahan penduduk.

3. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan memuat tentang peristiwa penting, yang dimaksud dengan peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk

pengangkatan pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, peristiwa kependudukan dan peristiwa penting membutuhkan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

E. Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Menurut peraturan perundang-undangan yaitu UU. No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU. No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 point 14 bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Dengan demikian menurut peraturann perundang-undangan yang berlaku E-KTP adalah KTP yang diproses secara komputerisasi dan dilengkapi cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan. Program E-KTP di Indonesia telah dimulai sejak tahun 2009 dengan pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Adapun pasal-pasal dalam Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur tentang E-KTP, antara lain adalah Pasal 63 dan penjelasannya, 64, 101 dan 102. Pasal 63 berbunyi sebagai berikut:

- a. Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki E-KTP.
- b. E-KTP sebagaimana dimaksud pada ayat 1 berlaku secara nasional.
- c. Orang Asing sebagaimana dimaksud pada ayat 1 wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti E-KTP kepada Instansi Pelaksana paling lambat 30 hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.
- d. Penduduk yang telah memiliki E-KTP wajib membawanya pada saat bepergian.
- e. Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat 1 hanya memiliki satu E-KTP.

Pasal 64 UU Administrasi Kependudukan juga menyebutkan hal-hal sebagai berikut, antara lain:

- a. e-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP, dan tandatangan pemilik E-KTP. Nomor induk kependudukan sebagaimana tersebut diatas menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.

- b. Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan publik dengan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan.
- c. Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik, Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik paling lambat 5 (lima) tahun sejak Undang-Undang ini disahkan.
- d. Elemen data penduduk tentang agama bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam database kependudukan.
- e. Dalam E-KTP tersebut tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data kependudukan.
- f. E-KTP untuk warga negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup dan Orang Asing (WNA) masa berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap.
- g. Dalam hal terjadi perubahan elemen data, rusak, atau hilang, Penduduk pemilik E-KTP wajib melaporkan kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian.
- h. Dalam hal E-KTP rusak atau hilang, Penduduk pemilik E-KTP wajib melapor kepada Instansi Pelaksana melalui camat atau lurah/kepala desa paling lambat 14 (empat belas) hari dan melengkapi surat pernyataan penyebab terjadinya rusak atau hilang.
- i. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perubahan elemen data penduduk diatur dalam Peraturan Menteri.

Selanjutnya pasal 101 menyiratkan bahwa pada saat UU Administrasi Kependudukan ini berlaku:

- a. Pemerintah wajib memberikan NIK kepada setiap Penduduk.
- b. Semua instansi pengguna wajib menjadikan NIK sebagai dasar penerbitan dokumen paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak instansi pengguna mengakses data kependudukan dari Menteri.
- c. E-KTP yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang ini ditetapkan berlaku seumur hidup.

Demikian juga pasal 102 mengamanatkan bahwa semua singkatan “KTP” sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan harus dimaknai “e-KTP”.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian, terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas didalam penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut, sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Sugiyono (2012:29) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

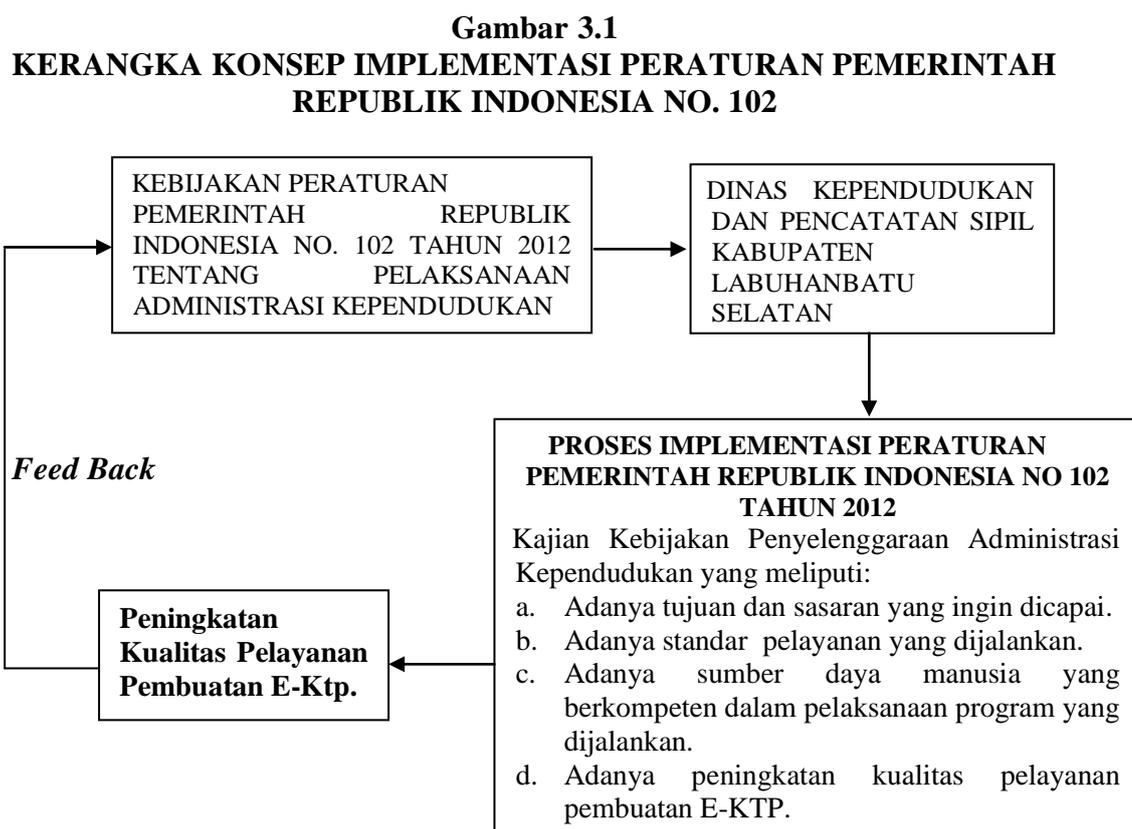
Sedangkan menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata

dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dengan demikian penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana implementasi kebijakan peraturan pemerintah No. 102 tahun 2012 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Oleh sebab itu, maka konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut.



C. Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang akan digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit penelitian yang akan diteliti :

1. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.
2. Kebijakan Publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik.
3. Implementasi kebijakan publik berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat sesuatu tersebut.
4. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
5. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana

penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

6. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah:

1. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.
2. Adanya standar pelayanan yang dijalankan.
3. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dalam pelaksanaan program yang dijalankan.
4. Adanya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP.

E. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orany yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang implementasi peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 102 tentang pelaksanaan administrasi kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten labuhanbatu selatan.

Adapun Narasumber dari Penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan: Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP
2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk: Dewi Maslina, S.Sos, MM
3. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan: Siti Khadijah, S.Pd, MM
4. Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan: Aja Alimsah S, S.Pd, M.AP
5. Masyarakat sebanyak 5 orang

F. Teknik Pengumpulan Data

Agar penelitian ini dapat mencapai hasil yang maksimal, maka penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer.

a. Wawancara

Wawancara yaitu tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung dalam mengenali informasi dengan jalan tatap muka apa yang diperoleh keterangan atau penjelasan yang diperlukan melalui sumber yang berkompeten.

b. Observasi

Peneliti mengadakan pengamatan guna memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian.

2. Data Sekunder

Yakni menggunakan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti yang diperoleh dari buku dan referensi, serta naskah lainnya. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menurut Moleong (2007:121) adalah proses pengorganisasian dan menurut data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman dalam Emzir (2014: 129) adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan/ verifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Berdasarkan kasus-kasus faktual yang saling berkaitan dan dalam penyajian data ini digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi.

3. Menarik Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dalam pandangan Miles & Huberman, penarikan kesimpulan dalam analisis data kualitatif hanyalah bagian dari serangkaian proses penelitian secara keseluruhan. Verifikasi maksudnya peneliti meninjau kembali atau mengoreksi ulang catatan-catatan data yang diperoleh dan pemaknaan yang dilakukan terhadap data tersebut.

H. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang berada di Desa Sosopan Kecamatan Kotapinang dan tepatnya di kompleks perkantoran pemerintah kabupaten labuhanbatu selatan. Dan waktu penelitian ini dilaksanakan sejak bulan januari hingga february, sehingga waktu yang digunakan penelitian adalah dua bulan.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan terletak di desa Sosopan yang sebelumnya terletak di Kota Pinang. Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan daerah otonom baru yang merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Labuhanbatu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2008 pada 24 Juni 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, semasa pemerintahan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Secara geografis Kabupaten Labuhanbatu Selatan menempati area seluas 3116 km², Kabupaten Labuhanbatu Selatan didiami oleh 318.135 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 520 Jiwa/km². Kabupaten Labuhanbatu Selatan terdiri dari 5 Kecamatan yang terdiri dari 52 desa, 2 kelurahan, 25 lingkungan dan 422 dusun. Kecamatan yang ada di labuhanbatu selatan yaitu: 1. Kota Pinang, 2. Kampung Rakyat, 3. Torgamba, 4. Sei Kanan, 5. Silangkitang.

Wilayah kabupaten Labuahnbatu Selatan berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan kabupaten labuhanbatu
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan kabupaten padang lawas
- c. Sebelah barat berbatasan dengan kabupaten padang lawas utara
- d. Sebelah timur berbatasan dengan provinsi riau

Pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan tersebut diharapkan akan dapat mendorong peningkatan pelayanan di bidang Pemerintah pembangunan dan kemasyarakatan serta memberikan kemampuan dalam memanfaatkan potensi wilayahnya untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Selain

berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang memperhatikan aspirasi-aspirasi yang berkembang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini bertugas untuk mencatat dan mendaftarkan setiap peristiwa kependudukan yang dialami oleh warga Negara/masyarakat yang dimulai dari perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, termasuk pengakuan, pengangkatan dan pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa kependudukan penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena mengalami implikasi perubahan data identitas serta surat keterangan kependudukan.

Memperhatikan pertumbuhan penduduk dan perkembangan ketatanegaraan dan warganya sangat mempengaruhi arti penting dokumen kependudukan dan catatan sipil bagi setiap warga Negara Indonesia. Kebutuhan terhadap dokumen-dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil semakin meningkat sejalan dengan Undang-Undang nomor. 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Pasal 17 menyebutkan bahwa perkembangan kependudukan dilakukan untuk mewujudkan keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara kuantitas, kualitas dan persebaran penduduk dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan guna menunjang pelaksanaan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Pada pasal 49 ditegaskan bahwa pemerintah dan pemerintah

daerah wajib mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data dan informasi mengenai kependudukan dan keluarga. Data dan informasi kependudukan dan keluarga tersebut wajib digunakan oleh pemerintah dan pemerintah daerah sebagai dasar penetapan kebijakan, penyelenggaraan dan pembangunan.

2. Jumlah Penduduk

Penduduk Kabupaten Labuhanbatu Selatan berasal dari beberapa daerah yang berbeda-beda, dimana mayoritas penduduknya yang paling dominan adalah bersuku batak mandailing, suku melayu, suku jawa, dan suku lainnya seperti minangkabau dan tionghoa. Keanekaragaman etnis atau suku di Kabupaten Labuhanbatu Selatan terlihat dari jumlah masjid, gereja, dan vihara toinghoa yang banyak tersebar diseluruh Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Kabupaten Labuhanbatu Selatan mempunyai jumlah penduduk 318.135 jiwa, yang terbagi dalam 5 kecamatan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Penduduk

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Luas Wilayah	Kepadatan Penduduk
1	Kotapinang	58.870	482.4	122.0357
2	Kampung Rakyat	56.255	709.15	79.32736
3	Torgamba	118.629	1136.4	104.3902
4	Sungai Kanan	51.978	484.35	107.315
5	Silangkitang	32.403	303.7	106.6941
	Jumlah	318.135	3116	520

Sumber: Profil Perkembangan Penduduk Kabupaten Labuhanbantu Selatan Tahun 2017

Berdasarkan tabel 3.1 tersebut, Kabupaten Labuhanbatu Selatan tergolong daerah yang belum padat penduduknya, hal ini dapat dilihat pada tabel 3.1 di atas. Tabel 3.1 memperlihatkan kepadatan penduduk di Kabupaten Labuhanbatu

Selatan. Adapun luas wilayah yaitu 3116 km², jumlah penduduk di Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebanyak 318.135 jiwa atau dengan kepadatan sebesar 520 jiwa/km².

a. Jumlah dan Persentase Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai penduduk di suatu wilayah administrasi di Indonesia. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2012, KTP wajib dimiliki oleh semua penduduk di Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas atau mereka yang berumur di bawah 17 tahun tetapi sudah pernah kawin, dalam tabel dibawah ini akan dilihat bahwa jumlah dan presentase kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Tabel 3.2
Jumlah Dan Persentase Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk

No	Kecamatan	Jumlah Perekaman	Jumlah Cetak Ktpel	Jumlah Print Ready Record	Jumlah Wajib Ktp	Jumlah Belum Rekam
1	Kotapinang	35,527	34,829	1,966	38,803	3,276
2	Kampung Rakyat	32,49	31,086	2,125	36,685	4,195
3	Torgamba	60,573	57,621	4,412	77,775	17,202
4	Sungai Kanan	25,953	25,229	1,324	33,722	7,769
5	Silangkitang	18,984	19,035	896	22,3	3,316
	Jumlah	173.527	167.800	10.723	209.285	35.758

Sumber: Profil Perkembangan Penduduk Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun 2017

Berdasarkan tabel 3.2 tersebut jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari 5 kecamatan sebanyak 173.527 jiwa, jumlah cetak E-KTP sebanyak 167.800 jiwa, dari jumlah perekaman tersebut, wajib KTP yang sudah masuk dalam *print ready record* (PRR) sebanyak 10.723 jiwa. Adapun jumlah wajib KTP di Kabupaten Labuhanbatu Selatan mencapai 209.285 jiwa, hal tersebut dapat dinyatakan bahwa di Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih banyak masyarakat yang belum merekam E-KTP yaitu sebanyak 35.758 jiwa.

3. Visi Dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

a. Visi

Visi adalah pandangan yang jauh ke depan, kemana dan bagaimana organisasi harus dibawa. Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan, berisi cita dan citra yang ingin diwujudkan oleh instansi pemerintah. Visi sebagai bagian dari perencanaan strategi merupakan langkah penting dalam perjalanan suatu organisasi. Kehidupan organisasi pemerintah sangat dipengaruhi oleh perubahan lingkungan internal dan eksternal serta paradigma baru otonomi, oleh karena itu visi organisasi harus mampu mengakomodasi perubahan tersebut. Sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam era reformasi perlu dilakukan upaya dalam menyiasati tuntutan tertib administrasi untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan diuntut untuk senantiasa meningkatkan kinerja dan profesionalisme serta secara pro aktif melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut. Visi Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan diharapkan akan dapat mendukung visi Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu:”Bersama Membangun Tanah Kelahiran”.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah:”**Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Tahun 2021**”.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan harus selalu mempunyai misi yang jelas. Misi adalah sesuatu yang harus diembankan atau dilaksanakan, agar tujuan organisasi terlaksana dengan baik. Untuk mendukung visi tersebut maka ditetapkan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah:

- 1) Meningkatnya kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)
- 3) Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang perlunya dokumen kependudukan

Ketiga Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diatas memiliki makna rasionalitas atau alasan obyektif sebagai berikut:

- 4) Meningkatnya kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan dapat tercapai apabila Aparatur Dinas Kependudukan memiliki kemampuan dan

keahlian untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Selain itu, implementasi kebijakan harus didukung dengan ketersediaan aparatur baik secara kualitas maupun kuantitas. Kualitas aparatur menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan profesionalisme, keterampilan, dedikasi, loyalitas dan lain-lain, sedangkan kuantitas aparatur menyangkut ketersediaan jumlah staff yang cukup untuk meningkatkan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

- 5) Tersedianya sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan berjalan dengan baik apabila terdapat sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana adalah salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu program kebijakan.
- 6) Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang perlunya dokumen kependudukan. Administrasi Kependudukan yang baik tidak dapat tercapai apabila hanya dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, melainkan harus ada partisipasi masyarakat luas. Untuk itu karena kesadaran masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat lebih ditingkatkan, guna tercapainya tujuan pembangunan.

c. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai peranan dan berkaitan langsung dengan interaksi sosial yang terjadi diantara individu-

individu dalam rangka kerjasama untuk departemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun Organisasi menurut Thoha (2011:166) merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu. Hubungan yang berstruktur ini disebut hierarki. Konsekuensi dari adanya hierarki ini ialah bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf.

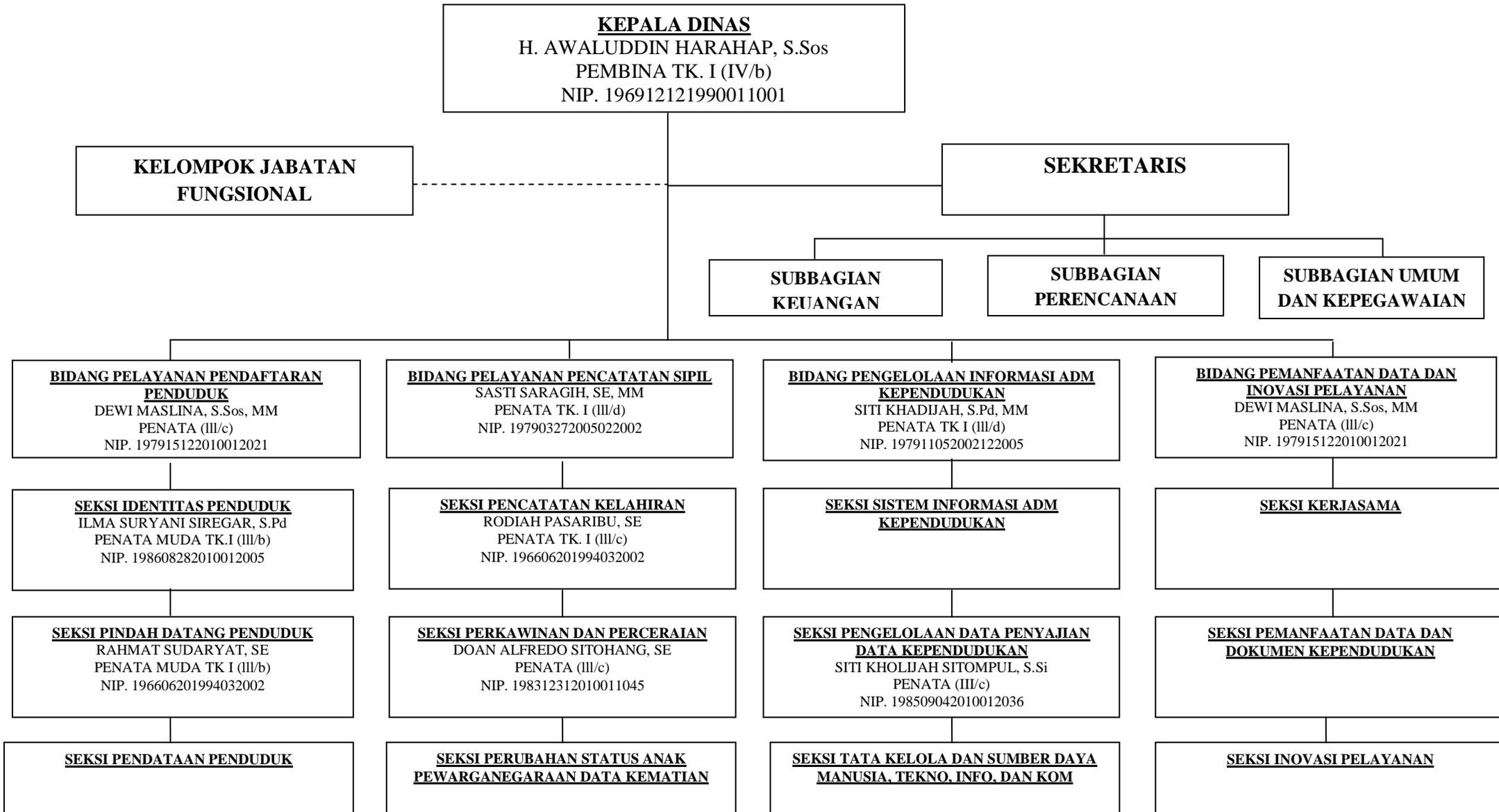
Struktur organisasi departemen merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu departemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi, maka akan jelas pemisahan tugas dari masing-masing unit-unit terkait dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi ini juga dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sehingga diperlukan struktur organisasi yang terorganisir. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris terdiri dari:
 - (a) Sub Bagian Keuangan;
 - (b) Sub Bagian Perencanaan;
 - (c) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
- 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
 - (a) Seksi Identitas Penduduk;

- (b)Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - (c)Seksi Pendataan Penduduk.
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:
- (a)Seksi Pencatatan Kelahiran;
 - (b)Seksi Perkawinan Dan Perceraian;
 - (c)Seksi Perubahan Status Anak Pewarganegaraan Data Kematian.
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
- (a)Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - (b)Seksi Pengelolaan Dan Penyajian Data Kependudukan;
 - (c)Seksi Tata Kelola Dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi Dan Komunikasi.
- 6) Bidang Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan Terdiri Dari:
- (a)Seksi Kerjasama;
 - (b)Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan;
 - (c)Seksi Inovasi Pelayanan.
- 7) UPT, dan
- 8) Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar 3.2
Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan



Sumber: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan Tahun

d. Tugas dan Fungsi Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati Kabupaten Labuhanbatu Selatan melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknik bidang pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan Pencatatan Sipil, Informasi Pengawasan dan Pengendalian Kependudukan;
- 2) Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan penduduk, penerbitan Akta Kelahiran dan Akta Sipil lainnya;
- 3) Penyelenggaraan informasi, pengawasan dan pengendalian penduduk;
- 4) Pengelolaan urusan Kesekretariatan Dinas;
- 5) Mengkoordinasikan tugas-tugas lain di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sesuai dengan peraturan Bupati No. 02 Tahun 2010 tentang perubahan Atas Perubahan Bupati No.03 Tahun 2009 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan terdiri atas:

A. SEKRETARIAT

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan tanggung jawab Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dalam urusan umum, kepegawaian, keuangan serta mengkoordinasi program kegiatan, pelayanan teknik dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi di lingkungan dinas. Untuk melaksanakan tugas sebagian tersebut diatas, Sekretariat mempunyai fungsi:

1. Mengkoordinasikan perumusan rencana dan program kerja di lingkungan dinas;
2. Menyelenggarakan dan melakukan pelayanan dan tata usaha dan rumah tangga dinas;
3. Melaksanakan rencana belanja dinas;
4. Menyelenggarakan urusan keuangan dinas;
5. Mempersiapkan Naskah Rancangan Peraturan dan Kebijakan dan pelaksanaan yang berhubungan dengan Tugas pokok dinas;

6. Mengelola pelaksanaan Administrasi Kepegawaian, umum, Surat-menyurat, Rumah Tangga, perlengkapan, kehumasan, dan pengelolaan Data Sekretaris;
7. Memimpin dan mengkoordinasikan kegiatan di sekretariat dinas;
8. Mengkoordinasikan administrasi kegiatan bidang pada dinas;
9. Menghimpun dan mengkoordinasikan penyusunan program;
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

Sekretariat terdiri dari:

- a. Sub Bagian Perencanaan
- b. Sub Bagian Keuangan
- c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

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

- 1) Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretariat di bidang penyusunan rencana kerja, menyusun rencana dan program kerja Sub sebagai perencanaan dan anggaran di lingkungan dinas.
- 2) Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas mengelola Administrasi Keuangan serta merencanakan kegiatan dan program kerja Sub Bagian Keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja.

- 3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas sekretariat di bagian umum, program ketatausahaan, kepegawaian dan rumah tangga di lingkungan dinas.

B. BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas dinas dalam menyelesaikan pendaftaran penduduk, pelayanan kartu keluarga (KK) dan kartu penduduk (KTP) serta mutasi penduduk dan pengendalian penduduk.

Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi yaitu:

1. Merumuskan rencana dan program kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan;
2. Penyelenggaraan persyaratan dan program kerja bidang pelayanan pendaftaran penduduk;
3. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
4. Pelaksanaan dan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Penyelenggaraan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan;
6. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;

8. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
9. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
10. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas:

- a. Seksi Identitas Penduduk
- b. Seksi Pendataan
- c. Seksi Pindah Datang Penduduk

Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- 1) Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana tugas dan program kerja tahunan di seksi identitas penduduk, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi dan penerbitan dokumen identitas penduduk.
- 2) Seksi Pendataan mempunyai tugas perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk, pembinaan dan koordinasi, pendataan penduduk dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 3) Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi pindah datang penduduk, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

C. BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dinas dan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil. Penerbitan Akta dan surat keterangan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

1. Merumuskan rencana dan program kerja bidang pelayanan dan pencatatan sipil;
2. Penyelenggaraan urusan sipil dan penerbitan serta pelayanan akta;
3. Melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil;
4. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari:

- a. Seksi Pencatatan Kelahiran
- b. Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian

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

- 1) Seksi Pencatatan Kelahiran mempunyai tugas menyusun rencana program kerja tahunan seksi kelahiran, pencatatan dan penerbitan surat pelayanan pembuat akta kelahiran, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 2) Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian mempunyai tugas menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi perkawinan, perceraian, melaksanakan pencatatan dan penerbitan serta pelayanan pembuatan akta perkawinan.
- 3) Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas menyusun rencana dan program kerja tahunan seksi perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian, melaksanakan pencatatan dan penerbitan serta pelayanan pembuatan akta kematian, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

D. BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
2. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
4. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
5. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
6. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diperintahkan atasan.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri atas:

 - a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengelolaan Penyajian Data Kependudukan

c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

Setiap seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:

- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja seksi sistem informasi administrasi kependudukan, pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 2) Seksi Pengelolaan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja seksi pengolahan data kependudukan, pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunisasi mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja seksi tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan dan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

E. BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang data dan inovasi pelayanan. Untuk melaksanakan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:

1. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
2. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
3. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
5. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
6. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:

- a. Seksi Kerja Sama
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

c. Seksi Inovasi Pelayanan

Setiap seksi dipimpin seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Kependudukan.

- 1) Seksi Kerja Sama mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja Seksi kerja sama administrasi kependudukan, melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan kerja sama, pelaksanaan kerja sama serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja Seksi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.
- 3) Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas merumuskan rencana dan program kerja Seksi inovasi pelayanan kependudukan, melakukan pembinaan dalam rangka pengembangan kegiatan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, serta koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

F. KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

Jabatan Fungsional dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Jabatan Fungsional mempunyai tugas memberikan masukan yang bermanfaat untuk mendukung program Administrasi Kependudukan, baik untuk jangka pendek maupun jangka menengah dan jangka panjang. Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sesuai dengan keahlian yang dibutuhkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Bab ini membahas dan menyajikan data yang telah di dapat dari hasil penelitian di lapangan atau yang di kenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab dengan Narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan serta beberapa sumber data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan terkait dengan Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan adalah sebagai berikut:

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber penelitian, maka data-data tersebut akan dideskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP Di

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dapat terjawab dan di analisa.

Untuk mendukung peroleh data selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber. Selanjutnya hasil wawancara dapat diuraikan secara sistematis sesuai dengan sifat metode penelitian deskripsi kualitatif.

a. Deskripsi Data Narasumber

1) Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, Narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber berjenis kelamin laki-laki dengan narasumber berjenis kelamin perempuan. Pada tabel 4.1 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	4	44,44
2	Perempuan	5	55,56
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Wawancara Narasumber Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang. Sedangkan responden perempuan sebanyak 5 orang.

2) Distribusi Narasumber Menurut Umur

Berdasarkan umur, Narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17-30 tahun, narasumber dengan 31-45 tahun dan narasumber dengan umur 46-60 tahun. Pada tabel 4.2 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-30	2	22,22
2	31-45	5	55,56
3	46-60	2	22,22
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Wawancara Narasumber Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17-30 tahun sebanyak 2 orang, narasumber dengan umur 31-45 sebanyak 5 orang, narasumber dengan umur 46-60 sebanyak 2 orang.

3) Distribusi Narasumber Menurut Jabatan/pekerjaan

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Pada tabel 4.3 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori tersebut menurut jabatan atau pekerjaan yang dimiliki para peserta wawancara.

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan/pekerjaan

No	Jabatan/Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pegawai	4	44,44
2	Masyarakat/Ibu Rumah Tangga	5	55,56
	Jumlah	9	100%

Sumber: Data Wawancara Narasumber Tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan dengan pekerjaan sebagai pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebanyak 4 orang, dan narasumber masyarakat dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 5 orang.

2. Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, maka dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban dari responden sehingga diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut:

a. Adanya Tujuan dan Sasaran yang ingin dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 02 Februari 2018 dengan Bapak Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik walaupun tujuan dari kebijakan tersebut masih belum tercapai

secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP yang mengakibatkan target pembuatan E-KTP belum tercapai dan juga sarana dan prasarana yang masih terbatas membuat pelayanan yang diberikan belum efektif. Dan hambatan yang kami temukan dalam memenuhi pelayanan masyarakat adalah pada sarana dan prasarana yang belum memadai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan masih belum efektif.

Menurut Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang telah diwawancarai pada tanggal 30 Januari 2018 mengatakan bahwa, tujuan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan masih belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari masih banyak kekurangan baik itu sarana dan prasarana maupun masih terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu upaya pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pembuatan E-KTP yang profesional dan tidak diskriminatif yang sesuai dengan tujuan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Untuk tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP memang masih kurang tapi, hal tersebut menjadi dorongan bagi kami untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan mengajak masyarakat agar tertib administrasi.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2018 dengan Ibu Siti Khadijah, S.Pd, MM sebagai Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mengatakan bahwa, tingkat partisipasi masyarakat dalam pembuatan E-KTP masih kurang. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan khususnya E-KTP. Sehingga target pembuatan E-KTP belum tercapai dan yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP adalah masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan termasuk E-KTP.

Begitu juga dengan hasil wawancara pada tanggal 31 Januari 2018 dengan Bapak Aja Alimsah S, S.Pd, M.AP Kepala bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengatakan bahwa, tujuan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan khususnya kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum efektif dan efisien. Masih ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki baik itu dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun dari masyarakat itu sendiri. Faktor geografis seperti jauhnya lokasi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari tempat tinggal masyarakat membuat masyarakat malas untuk melakukan perekaman E-KTP.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tujuan dan sasaran dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dalam

rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal seperti tidak tercapainya target atau sasaran dari pembuatan E-KTP yang disebabkan karena kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman, sarana dan prasarana yang belum memadai serta masih terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia.

b. Adanya Standar Pelayanan yang dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 02 Februari 2018 dengan Bapak Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa standar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil termasuk prosedur pembuatan E-KTP sudah sangat mudah. Masyarakat secara langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan cukup membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) untuk melakukan perekaman E-KTP jadi masyarakat tidak perlu lagi membawa surat pengantar dari Desa atau kecamatan. Dan waktu penyelesaian untuk E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah sesuai dengan target waktu yang ditetapkan, yaitu untuk E-KTP selama 14 hari dan pelayanan yang sifatnya rekomendatif dan legalisasi langsung dapat ditunggu hari itu juga.

Dari hasil wawancara dengan kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM pada tanggal 30 Januari 2018 mengatakan, apabila seseorang ingin melakukan perekaman E-KTP maka harus

membawa Kartu Keluarga dan setelah itu melakukan proses perekaman E-KTP. Dan waktu yang ditetapkan yaitu untuk E-KTP selama 14 hari. Namun waktu tersebut tidak selamanya efektif dikarenakan proses pencetakan masih dilakukan di pusat sehingga sering terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan proses pencetakan E-KTP terkendala dan tidak tepat waktu. Dan untuk mengganti E-KTP yang belum selesai dicetak maka kami membuat resi yang masa berlakunya sampai 6 bulan. Dan mengenai keterbukaan informasi kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan kejelasan informasi kepada masyarakat. Contohnya kami menempelkan brosur mengenai jumlah blanko yang tersedia setiap bulannya yang bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui jumlah blanko yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Begitu juga dengan hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2018 dengan Ibu Siti Khadijah, S.Pd, MM sebagai Kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mengatakan bahwa mengenai kejelasan informasi tentang pembuatan/perekaman E-KTP kami telah menginformasikan mengenai informasi apapun yang terbaru mengenai administrasi kependudukan seperti jumlah blanko yang tersedia melalui media massa seperti radio, dan masyarakat dapat bertanya langsung kepada operator kami yang berada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apabila masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses pembuatan E-KTP, sehingga dapat menciptakan kejelasan informasi tentang tata cara atau mekanisme pembuatan/perekaman E-KTP yang sangat baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 01 Februari 2018 dengan Ibu Roslina Nasution mengatakan bahwa “prosedur pembuatan E-KTP sudah jelas namun waktu penyelesaian pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Saya sudah mengurus E-KTP sejak bulan Desember namun sudah lebih dari satu bulan KTP saya belum juga selesai”.

Menurut Bapak Rahmad Hidayat yang telah diwawancarai pada tanggal 01 Februari 2018 yang mengatakan bahwa mengenai kejelasan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memadai, seharusnya disediakan papan informasi mengenai prosedur pelayanan baik itu prosedur pelayanan E-KTP maupun prosedur administrasi kependudukan lainnya.

Dan hasil wawancara pada tanggal 01 Februari 2018 dengan Ibu Nurliana tentang sarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan masih kurang baik, seharusnya disediakan meja sehingga kalau untuk menulis itu ada mejanya. Kursinya juga kurang seperti tadi banyak antrian sampai ada berdiri. Hal ini senada dengan yang dikemukakan dengan Bapak Aja Alimsah S, S.Pd, M.AP sebagai kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengatakan bahwa dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Namun sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum cukup memadai. Contohnya ruang loket dalam melakukan pelayanan belum memadai dan masih dilakukan secara

manual, kursi di ruang tunggu ini masih sangat minim dan ruangan yang sangat terbatas. Kami sudah mengusahakan pengadaan barang namun sampai saat ini belum terealisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan khususnya standar pelayanan pembuatan E-KTP masih belum efektif. Dikarenakan prosedur penyelesaian E-KTP belum sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, fasilitas layanan seperti sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga perlu adanya peningkatan baik itu fasilitas fisik maupun kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

c. Adanya Sumber Daya Manusia yang berkompeten terhadap program yang dijalankan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 02 Februari 2018 dengan Bapak Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa kinerja pegawai dalam melayani pembuatan E-KTP masih belum maksimal dalam melayani apa yang menjadi keluhan masyarakat dan memang sumber daya manusia kita masih kurang, yang PNS hanya sembilan orang termasuk saya, yang lainnya honor. Keterbatasan sumber daya manusia

ditengah tuntutan kualitas pelayanan yang baik memang menjadi kendala tersendiri. Untuk meningkatkan kemampuan dan kinerja pegawai/staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan setiap tahun kami mengadakan pelatihan agar pegawai lebih berkompeten dan bertanggung jawab kepada tugasnya terutama melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 30 Januari 2018 dengan Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM selaku Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa sikap pegawai dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, namun sumber daya manusia aparatur yang ada atau pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai. Masih terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam menyelesaikan tugas kami masih mengandalkan pegawai lainnya. Dan untuk meningkatkan kinerja aparatur kami setiap harinya sebelum melaksanakan rutinitas kerja melaksanakan rapat evaluasi agar mengetahui kendala apa saja yang ditemui pada saat melakukan proses pelayanan pembuatan E-KTP.

Dari hasil wawancara pada tanggal 31 Januari 2018 dengan Bapak Aja Alimsah, S.Pd, M.AP sebagai Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengenai sikap aparatur dan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, beliau mengatakan “sikap yang dilakukan adalah dengan menerima dan ramah terhadap masyarakat. Berbicara

mengenai sikap aparaturnya dalam pelayanan pengurusan E-KTP berkaitan dengan tugas pemerintah sebagai abdi masyarakat dengan sikap ramah dan sopan. Dengan sikap aparaturnya yang seperti itu maka akan memperlancar proses pelayanan pengurusan E-KTP, dengan sikap ini masyarakat akan merasa puas dan dihargai. Sejauh ini kami berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan untuk meningkatkan kinerja aparaturnya diadakan pelatihan setiap tahunnya agar aparaturnya lebih menguasai dan memahami tugas dan fungsinya pada bidang masing-masing”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mulyono pada tanggal 01 Februari 2018 mengenai sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengatakan, “sikap pegawai dalam melayani saya dalam proses pembuatan E-KTP sudah baik, ramah dan tidak mempersulit saya dalam pengurusan E-KTP. Walaupun saya sudah menunggu lama disini untuk mendapatkan resi sebagai pengganti E-KTP karena pencetakan E-KTP harus menunggu beberapa hari lagi baru selesai.

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan Ibu Hartini pada tanggal 01 Februari 2018. Sikap aparaturnya pada saat melayani saya cukup baik tetapi pada saat saya menanyakan keluhan saya mereka tidak terlalu memahami dan saya diarahkan kepada bagian lain untuk menyelesaikan keluhan saya tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia yang berkompeten terhadap program yang dijalankan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal. Dari hasil pernyataan di atas

membuktikan bahwa masih terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang membuat belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam pelayanan pembuatan E-KTP.

d. Adanya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 02 Februari 2018 dengan Bapak Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP kami melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan dengan mobil pelayanan keliling yang berjumlah empat unit. Pelayanan kami lakukan beberapa hari dalam seminggu dan itu rutin kami laksanakan. Program E-KTP ini mendapatkan partisipasi dan rasa antusiasme yang besar dari masyarakat, akan tetapi program ini belum seluruhnya berjalan dengan baik karena terhambat oleh keadaan dan waktu, salah satu faktor tersebut yang membuat penghambat untuk dapat mencapai tujuan dari implementasi E-KTP adalah masyarakat yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), pegawai swasta, dan buruh harian ataupun buruh pabrik tidak mudah dalam membagi waktu untuk berpartisipasi mengikuti proses perekaman data E-KTP. Melihat situasi tersebut maka kami melakukan sistem jemput bola dimana aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan terjun langsung kelapangan menjemput masyarakat. Solusi tersebut telah disampaikan informasinya kepada seluruh masyarakat, aparatur Kecamatan dan Kelurahan yang akan dilakukan sistem jemput bola.

Menurut Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM selaku Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang telah diwawancarai pada tanggal 30 Januari 2018 mengatakan bahwa belum ada bidang yang secara khusus untuk menangani keluhan masyarakat. Masyarakat yang mempunyai kendala atau hambatan langsung kami arahkan kepada bidang yang berkaitan terhadap penanganan masalah tersebut.

Dari hasil wawancara pada tanggal tanggal 31 Januari 2018 dengan Bapak Aja Alimsah, S.Pd, M.AP sebagai Kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan termasuk pelayanan E-KTP kami akan melakukan beberapa strategi seperti membuat ruang loket seperti sistem elektronik yang sebelumnya masih bersifat manual, membuat ruangan untuk ibu menyusui agar masyarakat terutama ibu yang menyusui merasa lebih nyaman, kemudian melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar memberikan pengetahuan dan kesadaran terhadap pentingnya dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan maka dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal dan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik serta kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai demi peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, maka akan diuraikan hasil wawancara dengan narasumber terkait Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP yang dikategorisasikan ke dalam adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, adanya standar pelayanan yang dijalankan, adanya sumber daya manusia yang berkompeten terhadap program yang dijalankan, dan adanya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP. Adapun hasil analisis dan pembahasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai

Implementasi menurut Anggara (2014:232) merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran dari suatu kebijakan. Adapun tujuan dan sasaran dari kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan adalah untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi masalah kependudukan.

Dengan demikian tujuan dan sasaran dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum tercapai. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP yang mengakibatkan belum tercapainya target atau sasaran pembuatan E-KTP serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 02 Februari 2018 dengan Bapak Ali Imran Harahap S.Sos, M.AP selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang mengatakan bahwa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan sudah dilaksanakan dengan baik walaupun tujuan dari kebijakan tersebut belum tercapai secara maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP yang mengakibatkan target pembuatan E-KTP belum tercapai dan juga sarana dan prasarana yang masih terbatas membuat pelayanan yang diberikan belum efektif.

2. Adanya standar pelayanan yang dijalankan

Menurut KepMen PAN 63/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik salah satu strategi dalam mengembangkan pelayanan prima adalah standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, serta sarana dan prasarana.

Jika dilihat dari KepMen tersebut standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya ialah belum memadainya sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa sarana ruang tunggu bagi masyarakat ternyata belum memadai serta sarana informasi yang belum tersedia. Pelayanan dianggap belum memuaskan hati masyarakat akibat sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan belum mencukupi dan dianggap masih belum memadai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Bapak Rahmad Hidayat selaku masyarakat dari kabupaten Labuhanbatu Selatan yang mengatakan bahwa mengenai kejelasan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum memadai, seharusnya disediakan papan informasi mengenai prosedur pelayanan, baik prosedur pelayanan E-KTP maupun prosedur administrasi kependudukan lainnya.

Dari hasil wawancara juga diperoleh hasil bahwa waktu penyelesaian E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Mengenai ketepatan waktu pelayanan dalam suatu proses administrasi pemerintahan seharusnya ada ketentuan untuk penyelesaian suatu pekerjaan yang prinsipnya cepat, tepat sasaran, dan tidak berbelit-belit serta memberikan kesan yang baik bagi masyarakat. Beberapa masyarakat menganggap pengurusan E-KTP di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum tepat waktu hal ini dapat diindikasikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 01 Februari 2018 dengan Ibu Roslina Nasution selaku masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang mengatakan bahwa “prosedur pembuatan E-KTP sudah jelas namun waktu penyelesaian pembuatan E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Saya sudah mengurus E-KTP sejak bulan Desember namun sudah lebih dari satu bulan KTP saya belum juga selesai”. Jawaban yang sama dari hasil wawancara pada tanggal 30 Januari 2018 dengan Ibu Siti Khadijah, S.Pd, MM sebagai Kepala bidang pengelolaan administrasi kependudukan mengatakan bahwa proses penyelesaian E-KTP masih belum efektif dan terkadang tidak tepat waktu hal ini disebabkan karena proses pencetakan masih dilakukan di pusat.

3. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten terhadap program yang dijalankan

Menurut RC. Chandler dan JC. Plano dalam syafiie (2006:105) kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber daya-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum profesional dan kurangnya jumlah pegawai membuat pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal. Hal ini sesuai

dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 01 Februari 2018 oleh Ibu Hartini selaku masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Selatan beliau mengatakan “Sikap aparaturnya pada saat melayani saya cukup baik tetapi pada saat saya menanyakan keluhan saya mereka tidak terlalu memahami dan saya diarahkan kepada bagian lain untuk menyelesaikan keluhan saya tersebut”. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM selaku Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang mengatakan bahwa pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum memadai. Masih terbatasnya jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dalam menyelesaikan tugas kami masih mengandalkan pegawai lainnya.

4. Adanya peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP

Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak lepas dari kepuasan publik sebagai pengguna jasa layanan. Sebagaimana yang dirumuskan oleh Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Pemerintahan yang baik, tentang gambaran situasi dan kondisi yang terjadi bilamana tata pemerintahan yang baik diterapkan antara lain adalah meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat. Vincent Gaspersz (2002:123) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi dimensi-dimensi seperti, tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan/masyarakat serta strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Jika dilihat dari teori tersebut maka peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Labuhanbatu Selatan masih belum dikatakan maksimal. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya sarana dan prasarana, serta tidak adanya bidang yang secara khusus mengatasi pengaduan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya dengan standar yang telah ditetapkan. Pengelolaan pengaduan yang secara efektif dan efisien menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan. Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tanggal 30 Januari 2018 dengan Ibu Dewi Maslina, S.Sos, MM selaku Kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mengatakan bahwa belum ada bidang yang secara khusus untuk menangani keluhan masyarakat. Masyarakat yang mempunyai kendala atau hambatan langsung kami arahkan kepada bidang yang berkaitan terhadap penanganan masalah tersebut.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal dan berjalan dengan baik. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek, yaitu seperti tidak tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut. Tujuan dan sasaran dari pembuatan E-KTP masih belum

tercapai dikarenakan kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengurus E-KTP sehingga target pembuatan E-KTP masih belum tercapai. Penerapan standar pelayanan publik yang belum efektif seperti tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian E-KTP, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Kurangnya jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan membuat pelayanan pembuatan E-KTP belum maksimal.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan dan profesionalisme dalam memberikan suatu jasa dengan segera, akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa pelayanan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, maka penulis menarik kesimpulan bahwa Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat seperti yang terdapat dalam tujuan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 yaitu mewujudkan tertib administrasi dan meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional dan menuju pelayanan prima yang menyeluruh kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari standar pelayanan publik yang belum efektif, serta sumber daya manusia yang belum memadai.

Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat dan mudah. Standar pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan belum terealisasi dengan baik seperti waktu penyelesaian E-KTP yang tidak tepat waktu disebabkan proses pencetakan masih dilakukan di pusat sehingga sering

terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan proses pencetakan E-KTP terkendala dan tidak tepat waktu, serta sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang belum memadai.

Dalam menilai kualitas pelayanan publik juga harus didukung oleh kompetensi pelaksana dalam hal ini adalah kinerja Sumber Daya Manusia (SDM). Sumber daya manusia yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal. Masih terbatasnya jumlah dan kualitas tenaga aparat menjadi salah satu hambatan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan masih belum maksimal dikarenakan kurangnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh beberapa kendala salah satunya mengenai faktor geografis. Jauhnya jarak antara rumah masyarakat dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat masyarakat malas untuk melakukan pendaftaran penduduk termasuk E-KTP. Maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sudah melakukan sosialisasi dengan sistem jemput bola yaitu terjun langsung kelapangan menjemput masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP.

B. Saran

Saran adalah suatu masukan yang dibuat untuk menyempurnakan hasil dari sebuah penelitian yang dilakukan. Dimana saran digunakan sebagai masukan bagi pihak terkait yang menjadi objek penelitian pada waktu yang akan datang.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan diharapkan lebih maksimal dalam mewujudkan tujuan dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 102 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan yang dituangkan dalam program pembuatan E-KTP.
2. Diharapkan kedepannya agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan memperbaiki standar pelayanan pembuatan E-KTP terutama waktu penyelesaian E-KTP. Dan diharapkan pula agar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan papan informasi yang dapat membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan.
3. Diharapkan kepada pegawai dan staf-staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan seharusnya lebih meningkatkan kinerja, agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat lebih terjaga dan meminimalisir keluhan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP dan sebaiknya lebih sering diadakan pelatihan kompetensi kepada pegawai agar lebih memahami tugas dan fungsinya.

4. Diharapkan kedepannya agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan segera merealisasikan ruang loket yang masih bersifat manual menjadi elektronik seperti sistem teller bank. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan sebaiknya tetap mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan termasuk E-KTP dan diadakan secara terjadwal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal, 2012, *Kebijakan Publik*, Agromedia, Jakarta.
- Anggara, Sahya, 2014, *Kebijakan Publik*, Pustaka Setia, Bandung.
- Emzir, 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Friedrich, 2007, *Kebijakan Publik*, Mandar Maju, Bandung.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta.
- Islamy, Irfan, 2009, *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA LAN Press, Jakarta.
- Mukarom, Zaenal dkk, 2015, *Manajemen Pelayanan Publik*, CV Pustaka Setia, Bandung.
- Mulyadi, Deddy, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Mustopadidjaja AR., 2003, *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN RI Jakarta: Duta Pertiwi Foundation.
- Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Moleong, Lexy.J, 2007, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- , 2011, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari, 2001, *Metode Penelitian Sosial*, UGM Press, Yogyakarta.
- Setiawan, Guntur, 2004, *Impelementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, Balai Pustaka, Jakarta.

- Siagian, Sondang, 2003, *Filsafat Administrasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Suharno, 2010, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Yogyakarta: UNY Press.
- Syafiie, Inu Kencana, 2006, *Ilmu Administrasi Publik*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- The Liang Gie, 2009, *Administrasi Perkantoran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 2011, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Manajemen Jasa*, ANDI Yogyakarta, Yogyakarta.
- Usman, Nurdin, 2002, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Grasindo, Jakarta.
- Vincent, Gespersz, 2002, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wahab, Solichin Abdul, 2014, *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Winarno, Budi, 2012, *Kebijakan Publik Teori dan Proses*, Media Pressindo, Jakarta.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.