IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG

SKRIPSI

OLEH:
AHMAD ROBIUL AZIZ
NPM: 1303100140

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Kebijakan Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Bismillaahirrahmaanirrahiim

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

Nama :AHMAD ROBIUL AZIZ

NPM :1303100140

Program Studi:Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi :IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKAPELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATANPATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG PROVINSISUMATERA UTARA

Medan, 28Oktober 2017

PEMBIMBING I	PEMBIMBING II
(NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.P)	(ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP)

DISETUJUI OLEH

KETUA JURUSAN

NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN

TASRIF SYAM, M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmaanirrahiim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim penguji Ujian skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh :

Nama	: Ahmad Robiul Aziz
NPM	: 1303100140
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari/Tanggal	: Rabu, 28 Oktober 2017
Waktu	: 07 : 30 Wib

Tim Penguji

Penguji I: IDA MARTINELLY, SH, MM(.....)

Penguji II: SYAFRUDDIN, S.Sos.M.SI (.....)

Penguji III NALIL KHAIRIAH, SIP.M. Pd(.....)

Penguji IV ANANDA MAHARDIKA, S.Sos. M.SP(.....)

Panitia Penguji

Ketua **Sekretaris**

(Drs. TASRIF SYAM,M.SI) **(Drs.ZULFAHMI, M.I.KOM)**

Pernyataan keaslian skripsi

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang"

Dengan ini saya yang bernama:
Nama : Ahmad Robiul Aziz
Npm : 1303100140
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

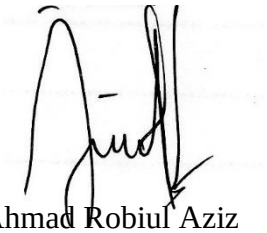
Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Saya menyadari memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk di laranag undang-undang, termasuk dalam pembuatan karya ilmiah orang lain dengan suatu imbalan atau plagiat atau menjiplak atau mengambil karya ilmiah orang lain adalah tindakan kejahatan yang 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, atau karya jiplak dari skripsi orang lain.
3. Bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh ke sarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

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

1. Skripsi ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkip nilai yang telah saya terima.

Medan, 11 Oktober 2017



Ahmad Robiul Aziz

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG – UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK

Oleh:

AHMAD ROBIUL AZIZ
1303100140

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan hal yang mendasar dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari Undang-Undang tersebut adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Kecamatan Patumbak yang berada di wilayah kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara termasuk pemerintahan yang harus mengimplementasikan kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, dituntut untuk dapat mewujudkan pelaksanaannya dalam suasana pelayanan prima. Tuntutan negara dan masyarakat yang selalu menjadi sorotan publik membuat pimpinan kecamatan dan stafnya untuk bekerja baik dalam situasi apapun.

Pelayanan prima menuntut semua aparatur negara melaksanakan tugasnya secara baik dan benar. Tidak memilih kepada siapa yang akan dilayani, akan tetapi standar pelayanan yang mengharuskan para pelaksana pelayanan mengerti dan tetap sama dalam melayani masyarakat sekecamatan Patumbak.

Oleh karena itulah maka yang menjadi tujuan penulisan di dalam penelitian ini adalah untuk megetahui bagaimana implementasi kebijakan Undang – Undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Kecamatan Patumbak dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi unsur-unsur pelayanan prima.

Metode yang dipergunakan adalah deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang menurut ahli nampak atau sebagaimana adanya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang, telah dijalankan sesuai standar pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang tercantum dalam kepmen PAN no. 63 tahun 2003.

Kata Kunci: Implementasi Undang-Undang, Pelayanan Prima

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelapangan waktu serta rahmat –Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya dan para sahabatnya yang telah membawa petunjuk kepada kita tentang yang haq dan yang bathil serta semoga kita mendapatkan syafaat Beliau di akhirat kelak.

Skripsi ini merupakan syarat dalam menmpuh ujian sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisip) Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan Judul **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK.**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangatlah jauh dari kesempurnaan, baik dari tata bahasanya maupun dari isinya , untuk itu penulis sangat mengharapkan saran yang positif dan kritik yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini nantinya.

Pada kesempatan ini dengan rasa tulus dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

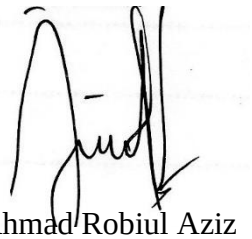
1. Bapak Dr. H. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Ibu Nalil Khairah, S.IP., M.IP. selaku ketua Jurusan Program Studi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara .
4. Ibu Nalil Khairah, S.IP., M.IP selaku dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini .
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP. selaku dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu Dosen serta seluruh staf biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah meberikan pengetahuan kepada penulis dari sebelum sampai sesudah skripsi ini selesai.
7. Orang tua tercinta Bapak Abdul Haris, S.Ag., M.Si. dan Ibu saya Dra. Eli Suhaeriyah, M.Si, yang senantiasa memberikan doa, cinta kasih, petunjuk, dukungan kasih sayang dan pengorbanan yang tulus dan tanpa pamrih yang tidak bisa tergantikan dengan apapun di dunia ini, hanya Allah SWT yang bisa membalas semuanya.

8. Adik-Adik tercinta Hasan Ade Muharnov, Muhammad Harli Febriansyah, yang senantiasa memberikan dukungan dan sumber inspirasi selama penulisan skripsi ini.
9. Sepupu tersayang Mutiara Sulistiana, Mahmud Fahmi, Suci Chairani yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan sebagai sumber inspirasi selama penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman di Jutrusan Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2013.
11. Dan kepada semua teman, sahabat terdekat yang tidak dapat dituliskan namanya satu persatu di skripsi ini.

Akhir kata penulis mendoakan semoga Allah SWT membalas semua budi baik mereka yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini selesai, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembacanya dan bagi Ilmu Pengetahuan, khususnya pada bidang Ilmu Administrasi Negara.

Medan. 11 Oktober 2017

Penulis



Ahmad Robiul Aziz

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL vii

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN viii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Permasalahan 7

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8

1. Tujuan Penelitian.....8

2. Manfaat Penelitan 8

D. Sistematika Penulisan 9

BAB II URAIAN TEORITIS 11

A. Konsep Uraian Teoritis.....11

1. Pengertian Uraian Teoritis 11

2. Pengertian Implementasi.....11

3. Fungsi Implementasi 13

4. Pengertian Administrasi Kependudukan.....14

5. Pengertian Kebijakan 18

6. Pengertian Kebijakan Publik 21

7. Pengertian Implementasi Kebijakan 22

8. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik..... 23

9. Macam-Macam Kebijakan Publik 26
10. Mekanisme Kebijakan Publik 26
11. Fungsi Kebijakan Publik 27
12. Pengertian Pelayanan 28
13. Pengertian Pelayanan Publik 29
14. Pengertian Pelayanan Prima 31
15. Tujuan Pelayanan Prima 32
16. Fungsi Pelayanan Prima 32

BAB III METODE PENELITIAN 34
A. Jenis Penelitan 34
B. Teknik Pengumpulan Data 35
a. Data Primer 35
b. Data Sekunder 35
C. Teknik Analisi Data 35
D. Definisi Konsep 36
E. Kerangka Konsep 37
F. Kategorisasi 38
G. Narasumber 39
H. Lokasi Penelitian 39
I. Waktu Penelitian 40
J. Gambaran Umum Sejarah Patumbak Kampung 40
K. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Patumbak 43
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN 54
A. Hasil Penelitian 54

1.Deskripsi Data-Data Narasumber 55

B. Deskripsi Hasil Wawancara Dengan Narasumber 56

1. Adanya Strategi Menjalankan Kebijakan..... 56

2. Adanya Program Yang Dijalankan 58

3. Adanya Kemamapuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan..... 60

4. Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan sebagai Pengetahuan

Dalam Memberikan Pelayanan 61

C. Pembahasan Hasil Penelitian 62

a.Adanya Tujuan Yang Hendak Dicapai 65

b.Adanya Tugas Pokok dan Fungsi 67

c.Kepuasan Masyarakat Yang dilayani Atas Motivasi Pelaksana Kebijakan

..... 68

BAB V PENUTUP 69

5.1.Kesimpulan 69

5.2.Saran-Saran 69

DAFTAR PUSTAKA 71

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 3.1 Kerangka Konsep 38

Tabel 3.2 Struktur Organisasi Kecamatan Patumbak 44

Tabel 4.1 Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin 55

Tabel 4.2 Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan 55

Tabel 4.3 Narasumber Berdasarkan Umur 56

DAFTAR 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 Izin Penelitian Mahasiswa

Lampiran VII : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor

Lampiran VII : Daftar Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan hal yang mendasar dibidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari Undang-Undang tersebut adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Untuk melihat pelaksanaan dari Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan oleh pemerintahan tingkat kecamatan kepada masyarakat merupakan perwujudan kepatuhan dan pelayanan warga negara. dan untuk menjamin pelaksanaan Undang-Undang No. 24 tersebut oleh pemerintah maka masyarakat sangat diperlukan pelayanan prima bagi aparatur pemerintahan yang menjalankannya.

Kecamatan Patumbak sebagai salah satu kecamatan yang ada di wilayah Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara tidak terlepas dari tuntutan untuk menjalankan amanat Undang-Undang No. 24 tersebut.

Dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat perlu adanya pedoman dan pengertian tentang Pelayanan Prima. Pelayanan merupakan usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, maka karakteristik pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 Menpan ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007:2) memaknai bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.Penjelasan di atas dapat mengantarkan kita kepada pelayan prima.

Di kantor Camat Kecamatan Patumbak yang mencanangkan pelayanan prima kepada masyarakat sekecamatan Patumbak telah menjadikan Implementasi Kebijakan Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai salah satu indikator pelayanan prima tersebut.

Berdasarkan data kepadatan penduduk di Kecamatan Patumbak dapat dikatakan bahwa Kecamatan Patumbak sangat membutuhkan administrasi

kependudukan yang efektif dan efisien. Tetapi pada kenyataannya terdapat berbagai masalah berkaitan dengan administrasi kependudukan antara lain tidak optimalnya pelayanan E- KTP dan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran surat lahir, mati dan surat-surat lain yang berkaitan dengan kependudukan.

Isu kependudukan saat ini telah menjadi isu aktual di Indonesia seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan dinamika kependudukan global. Masalah kependudukan yang dihadapi Indonesia telah mendorong terjadinya perubahan paradigma kebijakan kependudukan secara mendasar di Indonesia.

Masalah kependudukan sebagaimana diuraikan diatas, merupakan cermin dampak dari kegagalan membangun sistem Administrasi Kependudukan yang baik. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan kebijakan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Admistrasi Kependudukan yang mengatur tentang rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan pengolahan informasi Administrasi Kependudukan.

Upaya memberikan perlindungan dan pengakuan status pribadi tersebut telah dicantumkan dalam rancangan kerja pemerintah tahun 2014 pada prioritas pertama yaitu peningkatan pelayanan dan tertib administrasi kependudukan, program pembuatan E-KTP (Kartu tanda penduduk elektronik) dan kartu keluarga merupakan salah satu program upaya pemerintah dalam penertiban data penduduk.

Administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat berperan penting dalam pembangunan, dimana dalam sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesusai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah sagala bentuk jasa pelayanan publik yang pada prisipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian dikalangan masyarakat terutama di kecamatan Patumbak.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang dilakukan pemerintah daerah merupakan kegiatan yang harus terus menerus dilakukan, dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya. Undang-undang administrasi kependudukan mengatur segala bentuk yang terkait dengan sistem pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

Pelayanan yang diberikan pemerintah bermacam-macam bentuknya. Pelayanan publik yang terjadi di kecamatan Patumbak dapat disimpulkan dari bentuk-bentuk pelayanan publik yang dekat dengan kita, yaitu masih banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik. masyarakat yang menyatakan kurang puas akan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di kecamatan Patumbak dalam pembuatan kartu tanda penduduk elektronik(E-KTP), kartu keluarga (KK) dan lain-lain. Dan yang paling sering terdengar adalah sistem yang kurang dimengerti akan pelayanan publik dibidang kependudukan dari instansi tersebut. Yang dimaksud kurang mengerti adalah bagaimana proses pembuatan kartu identitas dan kartu lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Masalah administrasi kependudukan yang terjadi di kecamatan patumbak khususnya mengenai pelayanan pembuatan E- KTP dan KK berdasarkan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, menteri dan Lembaga Non Pemerintah Kementrian tertentu serta Gubernur dan Wali Kota / Bupati seluruh Indonesia diinstruksikan melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat untuk menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian perkawinan, dan peceraian, 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 dan identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan admnistrasi dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Kualitas pelayanan publik yang kurang memuaskan terjadi di instansi pemerintah daerah khususnya di ruang lingkup kecamatan Patumbak karena cara atau sistem pegelolaan yang cukup mendasar. instansi pemerintah dikelola secara birokrasi dan dikelola oleh para birokrat. Tidak ada hal yang salah dengan hal tersebut menurut teori tetapi apa yang terjadi tidak seperti yang ada pada teori, birokrasi yang seharusnya menjamin ketertiban, keteraturan, dan keadilan ternyata pada

kenyataannya di lapangan tidak seperti itu, paling tidak begitulah yang ada pada benak sebagian masyarakat di kecamatan Patumbak Kampung. Birokrasi dalam benak masyarakat lebih identik dengan ketidak pastian, mahal, dan hal-hal yang lebih cenderung negatif dari pada positif.

Untuk mengetahui lebih mendalam apa yng sebenarnya terjadi dan bagaimana mendapatkan solusi atas segala persoalan yang terjadi maka diperlukan suatu penelitian tentang implementasi kebijakan yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang nomor 24 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan proposal dengan judul "**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 24 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK"**

B. Perumusan Permasalahan

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

Sugiyono (2009:28) masalah yang baik adalah yang menyatakan hubungan antara dua variable atau lebih, dinyatakan dalam bentuk kalimat tanya, atau alternative tetapi secara implisit mengandung pertanyaan.yang telah diuraikan

Arikunto (2006:62) mengatakan bahwa apabila telah diperoleh informasi yang cukup dari suatu pendahuluan maka masalah yang akan diteliti menjadi jelas. Agar

penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka peneliti harus merumuskan masalahnya sehingga jelas dari mana harus memulai.

Berdasarkan pendapat para ahli dan masalah yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu : Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan prima di Kecamatan Patumbak ?

C. Tujuan 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 sebagaiamana yang diharapkan. Untuk melihat betapa pentingnya tujuan dalam penelitian ini, maka penulis telah menetapkan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk megetahui bagaimana implementasi kebijakan Undang – Undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Kecamatan Patumbak dan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi unsur-unsur pelayanan prima.

2. Manfaat Penelitian

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

a. Bagi yang terkait diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumbangan pemikiran kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di kecamatan patumbak.

b. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat melihat dan mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan satu bab dengan bab yang lainnya, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari : Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Terdiri dari :Pengertian kebijakan, Pengertian Kebijakan Publik, Pengertian Implementasi, Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan. Pengertian Pelayanan, Pengertian Pelayanan Umum (Publik), Jenis-Jenis Pelayanan Umum (Publik), Faktor-Faktor Pelayanan, Pengertian Pelayanan Prima, Tujuan Pelayanan Prima, Fungsi Pelayanan Prima.

BAB III : METODE PENELITIAN

Terdiri dari : Jenis Penelitian, Narasumber, Defenisi Konsep, Kerangka Konsep, Kategotrisasi, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi Penelitian, Sistematioka Penulisan

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan hasil data yang diperoleh dari lapangan sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang diteliti.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran semua hasil yang diteliti

BAB II
URAIAN TEORITIS

A. **Konsep Uraian Teoritis**

1. Pengertian Uraian Teoritis

Uraian Teoritis adalah bagian dari penelitian, tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal hal Uraian teoritis adalah bagian dari penelitian, tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal hal yang berhubungan dengan variabel pokok, sub variabel atau pokok masalah yang ada dalam penelitiannya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan mengemukakan terlebih dahulu teori teori yang sesuai dengan penel

iti yang akan dilaksanakan sebagai upaya untuk lebih mengarahkan peneliti mencapai uraian yang hendak dicapai.

Dalam sebuah penelitian ilmiah dibutuhkan suatu landasan berfikir untuk memudahkan kita dalam memecahkan masalah. Landasan berfikir itu terangkum dalam subuah landasan teori .

2. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau di desaign untuk kemudian dijalankan sepunuhnya

Browne (2004 : 70) menyatakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Tachjan (2006 : 24) menyatakan bahwa implementasi adalah sautu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil. Oleh karena itu disimpulkan bahwa Implementasi

adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam adminitrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu progra. Selain itu Dunn (2003 : 132) menyatakan bahwa implementasi merupakan tindakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan tindakan tersebut baik dilakukan oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta.

Syaukani (2004 : 295) menyatakan bahwa implementasi adalah pelakasanaan serangkaian kegiatan dalam rangka untuk memberikan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan.

Grindle (1980 : 23) menyatakan bahwa implementasi dapat dilihat dari proses dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditetapkan yaitu melihat pada action program dari individual project dan yang yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai . Dengan kata lain implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Wahab (2004 : 64) menyatakan bahwa konsep Impelemenatasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implomen*t. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berate to *provide the means for carrying out (*menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak / akibat terhadap suatu).

Implementasi murupakan salah satu unsur pertahapan dari keseluruhan pembangunan sistem komputerisasi , data unsur yang harus di pertimbangkan dalam pembangunan sistem komputerisasi yaitu masalah perangkat lunak (*software),*

karena perngkat lunak yang digunakan haruslah sesuai dengan masalah yang akan diselesaikan, disamping masalah perangkat keras (*hardware)* itu sendiri.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah aktivitas aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif dan merupakan suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

3. Fungsi Implementasi

Fungsi Implementasi adalah membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan tujuan atau sasaran sasaran kebijaksanaan negara diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. Implementasi mencskup apa yang ada di dalam ilmu kebijaksaanaan disebut dengan sistem penyampatan kebijaksanaan. Implementasi ini dilaksanakan untuk menjalankan yang sudah ditentukan sebelumnya dari sini juga dapat dilihat apakah suatu kebijakan itu akan berhasil atau tidak dalam penerapannya.

4. Pengertian Administrasi Kependudukan

Secara umum pengertian administrasi kependudukan adalah:

a. Sistem informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi Nasional yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di setiap tingkatan wilayah administrasi pemerintahan.
b. Pengelolaan informasi administrasi Kependudukan adalah pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan

pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijKn dan pembangunan.

c. Tempat perekaman data kependudukan yang selanjutnya disingkat TPDK adalah fasilitas yang dibangun di Kabupaten/Kota, Kecamatan atau Kelurahan untuk melakukan perekaman, pengelolaan dan pemuktakiran data hasil pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, serta penyajian informasi kependudukan.
d. Pendaftaran penduduk adalah proses regristrasi penduduk yang meliputi pendaftaran biodata, penduduk rentan dan pelaporan atas peristiwa kependudukan serta penerbitan dukomen penduduk berupa identitas, kartu atau keterangan yang dikeluarkan oleh instansi penyelenggara.
e. Prosedur dan tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk adalah rangkaian proses yang dilakukan dalam penyelenggaraan pendaftaran penduduk termasuk persyaratan, bentuk masukan dan keluaran.
f. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa implikasi terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya, mengenai Pindah Datang, Perubahan Alamat.
g. Penduduk adalah WNI dan Orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
h. Orang Asing adalah orang yang bukan WNI.
i. Orang Asing tinggal tetap adalah Orang asing yang berbeda dalam wilayah Negara RI dan telah mendapat ijin tinggal tetap dari instansi yang berwenang.

j. Orang Asing tinggal terbatas adalah Orang Asing yang tinggal terbatas di wilayah Negara RI dan telah mendapat ijin tinggal tetap dari instansi yang berwenang.

Administrasi Kependudukan merupakan suatu hal yang sangat urgen di dalam kehidupan masyarakat saat ini. Kependudukan selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kita diantaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pilkada, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat-surat tanah, dan lain sebagainya. Apabila kita akan berdomisili pada suatu wilayah maka kita musti memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Masalah kependudukan memang sering menuai masalah, diantaranya adalah masalah DPT (Daftar Pemilih Tetap) yang saat ini menjadi masalah yang cukup njelimet di saat-saat pemilu seperti ini. Partai politik memanfaatkan situasi ini untuk memanaskan suasana. DPT (Daftar Pemilih Tetap) tentu sangat terkait dengan data kependudukan, jika data kependudukan benar dan up to date maka DPT bukanlah masalah. DPT itu hal yang sangat mudah, kita tinggal menscan Kartu Keluarga dari masing-masing penduduk, maka kita akan mendapatkan DPT yang terpercaya. Tentu hal ini perlu perhatian kita semua. Teknologi yang dibuat dengan menghabiskan dana Trilyunan Rupiah mustinya dapat diimplementasikan sehingga dapat menjawab masalah kependudukan.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam rangka menyusun Sistem Informasi Kependudukan yang akurat, terpercaya dan up to date perlu dioptimalkan. Dengan kemajuan teknologi saat ini tentu ini bukan lagi masalah bagi Negara kita. Jika kita membuat sebuah sistem informasi terintegrasi maka memungkinkan kita melakukan pengolahan data kependudukan secara cepat dan akurat. Misalkan KPU membutuhkan

data DPT maka langsung saja minta ke Dinas Kependudukan untuk mendapatkan data terbaru. Tidak sulit, karena setiap elemen saling mendukung.

No KTP kita dapat dijadikan sebagai no Unik untuk berbagai keperluan, misalnya dalam mengurus pajak penghasilan, pajak kendaraan bermotor, kepemilikan bangunan, dan lain sebagainya. Dengan mengintegrasikan data secara nasional maka tidak akan terjadi seseorang yang memiliki KTP ganda. Karena kita akan memiliki ID unik yang dapat digunakan di seluruh Indonesia. Suatu saat kita pindah dari satu tempat ke tempat lain di Indonesia, kita cukup mendaftarkan diri ke Dinas Kependudukan setempat. Kemudian dinas Kependudukan setempat membuka database penduduk kita kemudian mengganti alamat domisili maka data kependudukan kita langsung terupdate. Tentu saja hal ini akan sangat efisien jika kita konsisten dalam melakukan implementasinya. Gagasan menyusun suatu sistem administrasi yang menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data-informasi kependudukan, patut menjadi perhatian untuk mewujudkannya. Karena sampai saat ini, peraturan perundang-undangan yang mendukungnya masih terpisah-pisah, berjalan sendiri-sendiri tanpa ada kaitan satu dengan lainnya. Perwujudan suatu sistem memang sangat didambakan oleh masyarakat. Bahkan sebagai ciri dari penyelenggaraan negara yang modern khususnya bidang pelayanan masyarakat.

Sejak kemerdekaan 57 tahun yang lalu, masalah administrasi kependudukan masih dirasakan tumpah tindih, tidak ada keterkaitan dalam administrasi antara keberadaan penduduk dengan kebutuhan lain yang sebetulanya atas dasar kependudukan itu sendiri. Kebutuhan yang paling dekat adalah pencatatan sipil, namun demikian belum ada yang secara otomatis dapat mengalir datanya pada pendaftaran penduduk.

5. Pengertian Kebijakan

Kebijakan pada umumnya dianggap sebagai pedoman untuk bertindak atau saluran untuk berfikir. Dibuatnya suatu kebijakan maka dapat mengarahkan suatu tindakan untuk mencapai tujuan, menjelaskan bagaimana cara pencapaiann tujuan dengan menentukan petunjuk yang harus diikuti. Kebijakan juga dibuat untuk menjamin konsistensi tujuan untuk menghindari keputusan yang berwawasan sempit dan kelayakan.

Kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat.kebijakan akan menjadi rujukan ulama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. K

Kebijakan pada umumnya berifat problem solving dan proaktif. Contoh kebijakan adalah sebagai berikut:

a. Undang – undang
b. Peraturan pemerintah
c. Keppres
d. Kepmen
e. Peraturan daerah
f. Keputusan bupati
g. Keputusan direktur

Robert Salisbury, *"The Analysis of Public Policy: a Search for Theories and Roles"* dalam Austin Roney (eds), 1988, *Political Science and Public Policy*. Chicago: Markham, hlm

. 159, menamakannya sebagai kebijakan konstitusional, yaitu peraturan-peraturan keputusan yang menentukan tindakan-tindakan kebijakan berikutnya

Anderson (2010: 21) menyatakan bahwa kebijakan merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang atau sejumlah aktor dalam menghadapi suatu masalah atau suatu persoalan. Konsep kebijakan ini di anggap tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan buka pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan di antar berbagai alternatif.

Abidin(2006:22) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mngubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsug dalam masyarakat. Selain itu Dye (2005 : 17) menyatakan bahwa kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah , mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang baik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus kebijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Lubis (2007 : 05) menyatakan bahwa kebijakan adalah seperangkat keputusan diambil oleh pelaku pelaku politik dalam rangka memilih tujuan bagaimana cara untuk mencapai tujuan.

Dunn (2010 :20) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu daftar pilihan tindakan yang saling berhubungan yang disusun oleh instansi atau pejabat pemerintah antara lain dalam bidang pertahanan, kesehatan pendidikan,kesejahteraan, pengendalian kriminalitasdan pembangunan perkotaan.

Solly (2007 : 09) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang. Kelompok atau pemerintah didalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan hambatan tertentu seraya mencari peluang peluang untuk mencpai tujuan atau mewujudkan sasaran yang dinginkan.

Budiardjo (2002 : 12) menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilih tujuan dan cara cara untuk mencapai tujuan tujuan tertentu.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan serangkaian kecepatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang dihadapi dan suatu konsep, asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

6. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik pada umumnya merupakan program-program yang diterapkan oleh pemerintah dalam arti untuk mencapai tujuan masyarakat. Dengan kata lain kebijakan publik adalah suatu keputusan - keputusan dari lembaga yang berwenang atau pemerintah yang menyangkut kepentingan masyarakat luas

Budiardjo (2000 : 12) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seseorang pelaku atau oleh kepala politik didalam usaha memilih tujuan dan cara cara untuk mencapai tujuan tertentu.

Solly (2007 : 27) menyatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat.

Frederich (2007 : 09) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang kelompok atau pemerintah dakan suatu lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan hambatan tertentu seraya mencari peluang peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan .

Tachjan (2006 : 15) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang mengandung konsekuensi moral yang didalamnya adanya keterkaitan akan kepentingan rakyat banyak dan keterkaitan terhadap tanah air atau tempat dimana yang bsersangkutan berada.

Subarsono (2005 : 17) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan dan aparat pemerintah.

Nugroho (2003) menurut bahwa kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang ditelah dicita- citakan. Jika cita – cita bangsa indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan UUD 1945, maka kebijakan publik adalah sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalaah hal hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan umum atau suatu keputusan yang di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

7. Pengertian Implementasi Kebijakan

Tachjan (2006 : 24) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis.

Tangkailisan (2003 : 01) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebauh kebijakan seperti halnya pasal – pasal sebuah undang undang legislatif, pengerluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan, atau keluarnya standart peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Winarno (2014 : 151) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan adalah salah satu tahap dari sekian tahap kebijakan publik. Implementasi kebijakan hanya merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh tertahap keberhasilan suatu kebijakan dalam memecahkan persolan persoalan publik.

Nurdin dan Usman (2002 : 136) menyatakan bahwa implementasi Kebijakan sebagai bagian dari program kurikulum. Proses Implementasi kebijakan dilakukan dengan mengikuti dan mengadopsi program program yang sudah direncanakan sudah di organisasikan dalam bentuk kurikulum (dokumentasi). Implementasi pada hakikatnya merupakan upaya pemahaman apa yang harus terjadi setelah progrsm dilaksanakan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Implemenatasi Kebijakan adalah suatu tahapan pembuatan keputusan yang bersifat praktis dengan mengikuti dan mengadopsi program program yang sudah direncanakan untuk memcahkan persoalan persoalan publik.

8. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Tachjan (2006 : 25) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan Publik merupakan proses kegiatan administrative yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan.

Winarno (2010 : 102) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan publik sebagai tindakan tindakan yang dilakukan oleh individu individu atau kelompok kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan mencapai tujuan tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan keputusan kebijakan sebelumnya.

Mustopadjaja (2002 : 118) menyatakan bahwa Impelementasi Kebijakan Publik merupakan suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintah.

Tindakan - tindakan ini mencakup usaha – usaha untuk mengubah keputusan keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yaitu diterapkan oleh keputusan keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa tahap Implementasi Kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan tujuan dan saran saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan – keputusan kebijakan. Dengan demikian tahap implementasi terjadi hanya setelah undang – undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Laster dan Stewart (2000 : 104) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang undang. Implementsi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang – undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur,

dan teknik bekerja bersama – sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk untuk meraih tujuan – tujuan kebijakan atau program – program. Serta Implementasi pada sisi lain, merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (out put) maupun sebagai suatu dampak.

Mazmanian dan Sabatier (1983:65) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan publik adalah melaksanakan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang – undang, namun dapat pula berbentuk peraturan – peraturan ataupun keputusan keputusan Eksekutif yang penting atau keputusan badan peralihan.

Pada umumnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan / sasaran yang hendak dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur / mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu , biasanya diawali dengan tahapan pengesahan . undang undang kemudian input kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan pleh badan (instansi) pelaksanaan, ksediaan dilaksanakannya keputusan – keputusan tersebut oleh kelompok kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikehendaki atau tidak dari output tersebut yang mengambil keputusan dan akhirnya perbaikan perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan perbaikan) terahdap undang – undang / peraturan yang bersangkutan.

Dwijowijoto (2001 : 154) menyatakan bahwa Implementasi Kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuan. Untuk mengimplemntasikan kebijakan publik,ada dua langkah yang dilakukan yaitu :

1. Langsung mengimplementasikan dalam bentuk program program
2. Melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif dari perumusan kebijakan sampai evaluasi kebijakan, kemudian diberlakukan dalam bentuk undang – undang perturan – peraturan, keputusan untuk mencapsi tujusn yang telah ditetapkan. Untuk mencapai suatu tujuan.

9. Macam – Macam Kebijakan Publik

a. Kebijakan Umum Ekstratif

Kebijakan Umum Ekstratif merupakan penyerapan sumber sumber materil dan sumberdaya manusia yang ada di masyarakat. Seperti pemungutan pajak dan tarif iuran dan retribusi dari masyarakat, dan pengolaan sumber daya alam ayag terkandung dalam wilayah negara.

b. Kebijakan Umum Distributif

Kebijakan Umum Distributif mrupakan pelakasnaaan distributif dan alokasi sumber sumber kepada masyarakat.

c. Kebijakan Umum Regulatif

Kebijakan Umum Regulatif merupakan pengaturan Perilaku anggota masyarakat. Kebijakan umum yang bersifat regulatif merupakan peraturan dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh warga maasyarakat dan para penyelenggara pemerintah negara.

10. Mekanisme Kebijakan Publik

Suatu kebijakan memiliki mekanisme yang sistematis yang harus dilakukan secara tahap demi tahap untuk mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu atau masalah publik yang ada. Tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Terdapat isu atau masalah publik. Disebut isu apabila masalahnya bersifat strategis, yakni mendasar dan menyangkut banyak orang atau bahkab keselamatan bersama. Biasanya berjangka panjang tidak bisa diselesaikan oleh orang perorangan dan memang harus diselesaikan.
b. Isu ini kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut. Rumusan kebijakan ini akan menjadi hukum bagi seluruh negara dan warganya termasuk pimpinan negara.
c. Setelah dirumuskan kemudian kebijakan ini dilaksanakan baik oleh pemerintah, masyarakat, atau pemerintahan bersama sama dengan masyarakat.
d. Namun dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan diperlukan evaluasi sebagai sebuah penilaian apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik dan benar dan diimplementasikan dengan baik dan benar pula.
e. Implementasi kebijakan bermuara kepada out put yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat,

11. Fungsi Kebijakan Publik

Sebuah sistem kebijakan diciptakan memiliki fungsi fungsi yaitu menciptakan ketertiban dalam masyarakat demi kelancaran kebijaksanaan ekstraktif distributif, menjamin hak asasi warga masyarakat dari penyalah gunaan kekuasaan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah ataupun kelompok yang dominan di masyarakat.

12. Pengetian Pelayanan

Pelayanan merupakan atau usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan kepada masyarakat untuk ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat. kegiatan pelayanan memuat adanya unsur perhatian dan kesiapan dari aparatur pelaksana yang mau tak mau bukan saja memerlukan keterampilan dan kecakapan dalam kualiatas dari semangat kerja yang tinggi,sehingga pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat umm.

Pembahasan mengenai pelayanan berarti tentang bagaimana membantuk mayarakat mengatasi masalahnya dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya baik melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain untuk mendapatkan suatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Kumorotomo (2005 : 156) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu pemenuhan kepentingan atau kebutuhan masyarakat oleh pemerintah maupun pihak lain yang memberikan kebutuhan tersebut, baik kebutuhan materil maupun dalam aspek kebutuhan sosial.

Napitupulu (2007 : 16) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Suparlan (1994 : 91) menyatakan bahwa Pelayanan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang lain itu dapat mengatasi maslah sendiri.

Moenir (1992 : 16) menyatakan bahwa manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita cita dan harapan yang diinginkan. Dan untuk mendapatkan / memenuhi kepentinganya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain untuk memenuhi segala kebetuhan hidupnya manusia harus berusaha, baik melaluii aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan

Dapat disimpulkan pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebetuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

13. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik atau Pelayanan umum dapat didefiniskan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang pulik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan di lingkungan.badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhann masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan

Boediono (2003 : 60) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasaan dan keberhasilan.

Gie (1993 : 105) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilaksanakan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sinambela (2006 : 5) menyatakan bahwa pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi ini sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keputusan menteri Pendayaan Aparatur Negara nomior 63 / KEP /M, PAN /7/ 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Didirikan oleh publik (Masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. pada hakekatnya negara dalm hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memnuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam ini bukanlah secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkaeh masyarakat

Dalam kontek ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat. (*public Service)* merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik materil maupun non materil.

Dari penjelasan diatas dapat dismpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

14. Pengertian Pelayanan Prima .

Menurut Atep Adya Barata dalam bukunya berjudul " Dasar – Dasar Pelayanan Prima " halaman 25, Kata layanan prima atau layanan istemewa (*excelent service)*

dalam dunia bisnis sekarang dinayatakan dengan istilah *service excellent* atau disingkat Sex dan saat ini bahkan seringkali ditulis dengan huruf besar SEX.

Adakah perbedaan anatara pelayanan prima yang dikenal dengan istilah SEX (*Srrvice Excellent)* dengan pelayanan prima kepada konsumen / pelanggan (*costemer / customerservice)* dan program kepedulian terhadap pelanggan atau peduli pelanggan, atau urusan pelangan (*customer care)?* Sebetulnya tidak tidak begitu jauh berbeda, bahkan dapat dikatakan sama, karena pada hakikatnya layanan prima dengan pelayanan prima bertitik tolak pada upaya pelaku bisnis untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada konsumen / pelanggan jikapun ada perbedaan, hanyalah sedikit saja, yaitu karena perbedaan dalam penggunaan berbagai konsep pendekatannya saja. Pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor - faktor :

a. Kemampuan (*Ability)*
b. Sikap (*Attitude)*
c. Penampilan (*Appearance)*

15. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.

5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

Dari tujuan pelayanan prima tersebut diatas yang menjadi sebab tujuan utama dari pelayanan prima adalah untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

16. Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan prima berfungsi sebagai berikut:

1. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
2. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
3. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
4. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa.
5. Memenangkan persaingan pasar.
6. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
7. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian yang digunakan. Untuk mengetahui gambaran yang jelas di dalam 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 penulisan skripsi 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 tmenurut seorang ahli ampak atau sebagaimana adanya.

Data deskriptif meniurut Lexy J. Moleong (2007 : 34), dapat dilihat sebagai sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan prilaku manusia itu sendiri, sedangkan metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni ucapan, tulisan, atau prilaku yang dapat di amati dati orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (natural setting) dengan tidak dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistik / matematika).

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran tentang implementasi kebijakan Undang-Undang tahun 2013 tentang Adsministrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara.

B. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti atau data yang diperoleh ini disebut data primer. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara : Wawancara yaitu , medapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan nara sumber.

b. Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, yang diperoleh dari buku buku dan referensi dan naskah lain nya data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data

C. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis data keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menyeleksi data lalu disederhanakan dan diambil makna utamanya (intinya) kemudian disajikan berdasarkan fakta fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas tentang pertisipasi politik masyarakatdan mengambil kesimpulan

D. Definisi Konsep

Konsep adalah dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan fenomena yang sama. Konsep merupakan suatu yang pengeriannya tentang suatu hal persoalan yang dirumuskan dalam merumuskan kita dapat menjelaskan sesuai dengan maksud kita memakainya.

Konsep juga merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial.

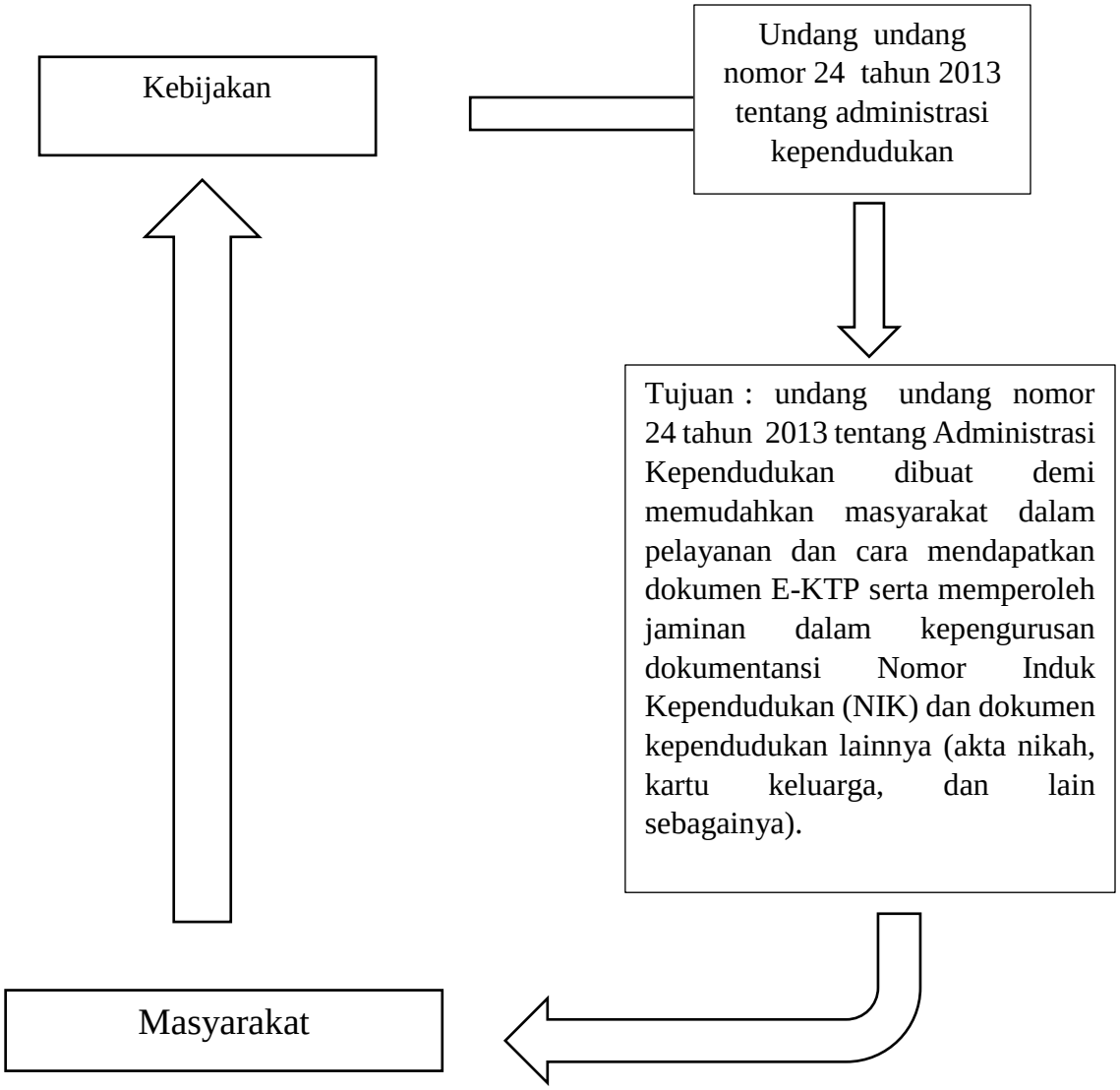
Dari uraian diatas digunakan konsep pemikiran untuk mempersempit penelitian yang akan diteliti.

a. Implementasi adalah aktivitas aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif dan merupakan suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.
b. Kebijakan publik merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan umum atau suatu keputusan yang di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan.
c. Implemenatasi Kebijakan adalah suatu tahapan pembuatan keputusan yang bersifat praktis dengan mengikuti dan mengadopsi program program yang sudah direncanakan untuk memcahkan persoalan persoalan publik.
d. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebetuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
e. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.

E. Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian diatas, maka dalam pelaksanaannya mekanisme pelayanan harus sesuai dengan peraturan daerah yang telah ada dan berlaku. Hal ini diperlukan agar tidak ada ketimpangan, agar tidak terjadi penyimpangan antara kebijakan yang satu dengan kebijakan yang lainya, agar tidak terjadi pelanggaran hukum dan menghindari upaya-upaya yang tidak diinginkan oleh oknum-oknum tertentu.maka sebagai kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Gambar 3.1. Kerangka Konsep



F. Kategorisasi

Menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga di ketahui dengan jelas apa yang menjadi kategori penelitian pendukung untuk Variabel tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

a. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan
b. Adanya program yang akan di laksanakan
c. Adanya sarana dan prasarana yang digunakan
d. Adanya tujuan dan sasaran kebijakan yang ingin dicapai

G. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten untuk memberikan informasi tetang Implementasi Kebijakan IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 24 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK

Penelitian ini diawali dengan wawancara narasumber yang mengetahui tentang peraturan mengenai kebijakan admnistrasi kependudukan anatara lain:

a. Sekretaris camat
b. Tokoh Masyarakat 3 orang
c. Masyarakat 3 orang

H. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan di teliti dalam mencari dan mengumpulkan data yang berguna / bermanfaat dalam penelitian. Adapun

lokasi penelitian ini bertempat di wilayah kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara.

Kantor Camat Kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang

I. Waktu penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan terhitung pada tanggal 11 September 2017 hingga skrpsi selesai sesuai dengan keperluan skripsi ini.

J. Gambaran Umum Sejarah Patumbak Kampung

Sedikit cerita tentang asal usul nama Patumbak ini dahulu kala, telah terjadi konflik antara masyarakat Melayu yang konon membuka hutan dengan masyarakat Jawa. Kepemilikan tanah waktu itu dilakukan dengan cara sederhana yaitu dengan melemparkan biji pinang sejauh mungkin. dimana pinang jatuh maka sampai disanalah batas tanah kepemilikan seseorang pada waktu itu. Konflik semakin meruncing, ketika seseorang bernama Si Gara-gara bukan melemparkan biji pinang, tapi sebuah tombak.

Si Gara-gara melemparkan tombaknya sangat jauh sekali sehingga banyak masyarakat yang tidak senang akan hal itu. Konflik berlangsung cukup lama hingga suatu saat didapatkanlah sebuah kesepakatan damai. Dari hasil kesepakatan itu, maka tempat Si Gara-gara melempar tombak itu disebut dengan kampung Si Gara-gara, tempat dimana menjadi lintasan dari tombak disebut Kampung Lantasan, tempat dimana jatuhnya tombak tersebut disebut Kampung Patumbak. Serta tempat dimana dicapainya suatu mufakat disebut Timbang Deli.

Onderneming ini dipimpin oleh administratornya **E.Ruegg**. Pada tahun 1881, hasil tembakau yang diperoleh sebesar 235.746 (in Amst.ponden). Jumlah kuli tetap sebanyak 375 orang.

Pada tahun 1885, Administratornya dipimpin oleh Ruegg dan **A.Tobler**. Luas tanah konsesi yang diberikan seluas 1700 in bouws. hasil tembakau yang diperoleh sebanyak 437 800 (In Ams.ponden) dengan kuli tetap sebanyak 406 orang dan 31 orang tidak tetap.

Pada tahun 1886, E.Ruegg pensiun dan administrator langsung dipegang A.Tobler. Hasil yang diperoleh menurun mencapai 300.000 (in Amst.ponden) dengan jumlah kuli tetap juga menurun menjadi 395 orang dan 60 orang yang tidak tetap.

Dari hasil perkebunan di Sumatera membuat Grob menjadi orang yang kaya raya. Pada tahun 1883 hingga 1885, Grob mendapat tanah di Zollikerstrasse 128 di Zurich dengan luas 13.000m2. Dia mempercayakan kepada Chiodera dan Tschudy untuk membangun sebuah villa yang megah ala Renaissance dengan taman yang lengkap, Dan air mancurnya pada waktu itu dipercayakannya kepada Evariste Mertens. Villa ini diberinama **Patumbah**. Bahkan pada tahun 2006 dibentuklah Yayasan Patumbah yang gunanya untuk melestarikan dan menjaga keindahan taman

Pada tahun 1891, Onderneming ini masuk dalam grup **Senembah Maatschappij** dengan luas tanah konsesi sebesar 3436 in bouws dengan 225 bidang yang sudah ditanami. Tercatat sebagai kontrak Serdang no. 21 yang berakhir pada tanggal 11 Januari 1950. Pada masa ini diangkatlah **J.H.E. De Voogt** sebagai Administrator. Jumlah kuli kontrak terdiri dari China 410 orang, Java 95 orang, Keling 45 orang dan Bawean 20 orang. Sementara Kuli tetap dari suku Batak terdiri dari 46 Orang. Di tahun ini pada tanaman tembakau pertama tidak menghasilkan daun yang baik, tapi cukup berpuas hati. Tanaman Padi mendapat hasil yang lumayan. Pada tahun ini de Voogt dapat menghasilkan 480 000 in Amst. ponden.

Pada tahun 1892, Luas bidang tanaman meningkat mencapai 299 bidang. Jumlah kuli kontrak China sebanyak 402, Java 98 orang dan Keling 471 orang serta Bawean 2 orang. Kuli Batak 128 orang. Hasil pada tahun ini sebanyak 462 100 in. Ams ponden.

Pada tahun 1896, de Voogt digantikan dengan **H.Klein** sebagai administrator. Luas tanah yang sudah digarap sebesar 305 dari 6700 bidang dengan hasil sebesat 3500 pikol. Jumlah kuli China 425 orang, Jawa 65, Klings 35 dan Bawean 18 orang. Sedang kuli lokal Bandjar 19 orang, Batak 50 dan Melayu 25 orang.

Pada tahun 1906, jumlah tanah yang sudah digarap seluas 311 dari 7200 bidang. Hasil yang diperoleh pada saat itu sebesar 3100 pikol dengan jumlah kuli kontrak sebanyak 672 dan kuli tetap lokal sebanyak 50 orang.

Pada tahun 1919, Onderneming Patoembak bergabung dengan Namusuru. Onderneming ini menjadi Patoembak Namoesoeroe. Luas hamparan tanah di akhir tahun seluas 10.653 bidang. Dengan hasil sebesar 6149 pikols serta 1006 jumlah kuli.

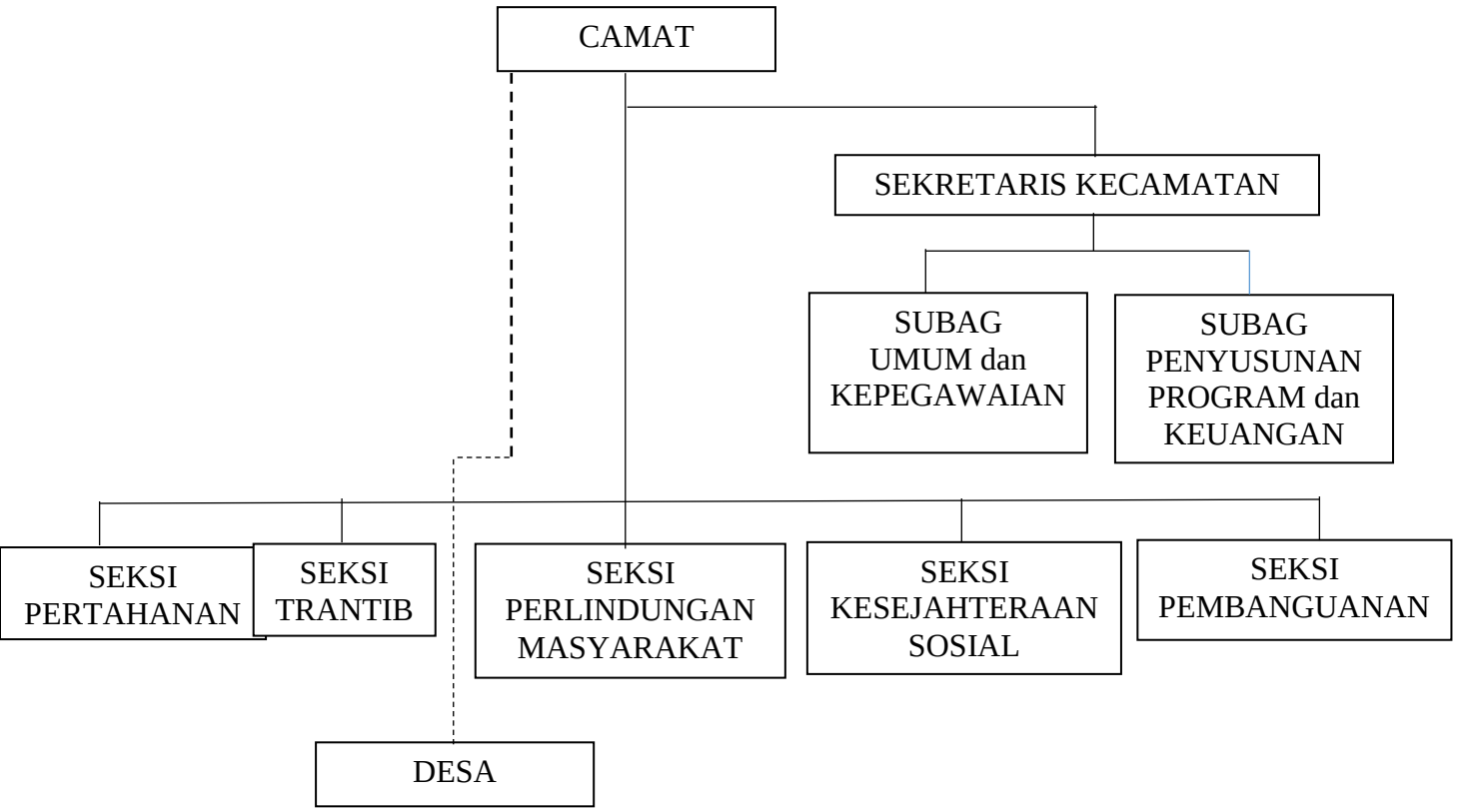
K. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Patumbak.

Kecamatan merupakan wilayah administratif yang berada di bawah kabupaten atau kota. Suatu kecamatan merupakan gabungan dari beberapa desa dan kelurahan. Kecamata dipimpin oleh seorang camat yang dalam melaksanakan tugas-tugasnya ia akan dibantu oleh perangkat-perangkat lainnya. Untuk lebih jelasnya, artikel ini akan menjelaskan tentang strukstur organisasi pemerintahan kecamatan.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 menjelaskan bahwa kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Dengan demikian seorang camat memiliki kedudukan dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota melalui Sekretaris Daerah. Atau bisa dikatakan bahwa organisasi kecamatan berfungsi serta bertanggung jawab untuk membantu tugas-tugas Bupati dalam mengoptimalkan berbagai kegiatan pemerintah, pembangunan, serta pembinaan kemasyarakatan yang berada di linkup wilayah kecamatan.

Gambar 3.2. Struktur Organisasi Kecamatan Patumbak

Dalam organisasi kecamatan juga memiliki gambar struktur organisasi sebagaimana terlihat dalam gambar di bawah ini:



Camat

Organisasi kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang memiliki tugas pokok untuk menjalankan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota yang ditetapkan dalam peraturan Bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 pasal 17 tentang kecamatan.

Adapun tugas-tugas dari camat antara lain adalah:

a) Melakukan koordinasi terkait dengan kegiatan pemberdayaan masyarakat
b) Melakukan koordinasi terkait dengan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
c) Melakukan koordinasi terkait dengan penerapan serta penegakan peraturan perundang-undangan
d) Melakukan koordinasi terkait dengan pelaksanaan pemeliharaan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
e) Melakukan koordinasi terkait penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
f) Melakukan pembinaan terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan
g) Melakukan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan. (baca : Struktur organisasi pemerintahan desa)

Dalam PERATURAN BUPATI No. 22 TAHUN 2012 tentang pelimpahan wewenang Bupati kepada camat terutama di pasal 3 menyatakan Seorang camat juga melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati atau walikota yang dilakukan berdasarkan eksternalitas dan efisiensi untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi berbagai macam aspek seperti :

a) Perizinan
b) Rekomendasi
c) Koordinasi
d) Pembinaan
e) Pengawasan
f) Fasilitasi
g) Penetapan, serta
h) Penyelenggaraan

Sekretaris Camat

Dalam wilayah kecamatan, seorang camat akan dibantu oleh seorang sekretaris (sekcam) dalam mengemban segala tugas-tugasnya. Sekretaris camat merupakan

pimpinan sekretariat kecamatan yang bertanggung jawab kepada camat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 menyatakan bahwa jabatan sekcam merupakan jabatan struktur eselon III.B. Sekretaris camat membawahi setidaknya 3 sub bagian yaitu kasubag perencanaan, Kasubag Keuangan, serta staff.

Seorang sekretaris camat memiliki tugas pokok antara lain adalah:

a) Melaksanakan urusan umum seperti administrasi, tata usaha, membuat laporan kepada camat, maupun melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh camat
b) Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga kecamatan
c) Melaksanakan penyusunan perencanaan serta rancangan program kepada camat
d) Mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian
e) Sedangkan fungsi dari sekretaris camat itu sendiri adalah :

f) Sebagai penyelenggara administrasi perkantoran, kepegawaian, serta keuangan di tingkat kecamatan
g) Sebagai penyelenggara urusan umum dan perlengkapan, serta keprotokolan dan hubungan masyarakat
h) Sebagai penyelenggara ketatalaksanaan, kearsipan, dan perpustakaan
i) Sebagai pelaksana koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi, serta pelaporan kegiatan unit kerja
j) Sebagai pelaksana tugas lain yang dilimpahkan oleh camat

Kasubag Perencanaan dan Keuangan

Tugas pokok dari Kasubag perencanaan dan keuangan adalah memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi, serta mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan terkait urusan perencanaan dan keuangan.

Fungsi dari Kasubag ini adalah:

a) Sebagai pelakasana dalam menyiapkan penyusunan Rencana Kerja Anggaran maupun Program kerja tahunan di tingkat kecamatan
b) Sebagai pelaksana dalam menyiapkan bahan pedoman serta petunjuk teknis di bidang perencanaan dan keuangan
c) Sebagai pelaksana dalam penyiapan bahan penyusun rencana strategis, rencana kerja tahunan, serta penetapan kinerja di lingkup kecamatan
d) Sebagai pelaksana penyiapan bahan koordinasi dan konsultasi di bidang perencanaan dan keuangan
e) Sebagai pelaksana pengelolaan keuangan
f) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pemegang kas
g) Sebagai koordinator dalam menyusun laporan keuangan dan pelaksanaan kegiatan
h) Sebagai pelaksana dalam memonitoring evaluasi serta pelaksanaan tugas sub bagian
i) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan berdasar bidang tugasnya.

Kasubag Umum dan Kepegawaian

Tugas pokok dari kasubag Umum dan kepegawaian adalah memimpin, merencanakan, mengatur, melakukan koordinasi, serta pengawasan terhadap kegiatan pengelolaan administrasi, baik administrasi umum, perlengkapan, maupun kepegawaian.

Sedangkan fungsi dari Kasubag Umum dan kepegawaiana antara lain adalah:

a) Sebagai penyusun Rencana kerja Anggaran maupun Rencana Kerja Sub Bagian
b) Menyiapkan petunjuk teknis serta pedoman terhadap pengelolaan administrasi
c) Menyiapkan bahan konsultasi serta koordinasi dalam rangka penyelenggaraan kegiatan administrasi
d) Sebagai pengumpul, pengolah, serta penganalisa data kebutuhan perlengkapan
e) Sebagai pelaksana terkait pengadaan, penyimpanan, pendistribusian, serta pemeliharaan perlengkapan / inventaris kantor sesuai dengan peraturan perundang-undangan
f) Sebagai penyelenggara terkait pelayanan administrasi kepegawaian
g) Menyiapkan petunjuk teknis serta pedoman terkait pembinaan PNS di wilayah kecamatan
h) Sebagai koordinator pelaksana tugas bendaharawan barang
i) Sebagai pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian
j) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Seksi Perekonomian, fisik, serta sarana dan prasarana

Bagian ini dipimpin oleh seorang kepala seksi, dimana tugas-tugas pokok dari seksi ini antara lain adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengatur jalannya kegiatan urusan pelayanan umum yang meliputi:

a) Inventarisasi kekayaan yang dimiliki kelurahan
b) Kebersihan
c) Sarana serta prasarana lingkup kecamatan dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dinas
d) Sedangkan fungsi dari seksi dari seksi Perekonomian, fisik, serta sarana dan prasarana antara lain adalah :

e) Sebagai Penyusun Rencana kerja Anggaran serta program Kerja seksi
f) Mempersiapkan petunjuk teksnis serta serta bahan terkait perekonomian, fisik, serta sarana dan prasarana
g) Mempersiapkan bahan konsultasi dan koordinasi di bidang perekonomian, fisik, sarana dan prasarana, serta pemberdayaan ekonomi dan fasilitas umum dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi terkait.
h) Sebagai pengumpul dan pengolah analisa data
i) Sebagai fasilitator terhadap pelaksanaan kebijakan daerah di bidangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan
j) Sebagai pembina dan koordinator pelaksanaan kegianan perekonomian fisik serta sarana dan prasarana
k) Sebagai pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan pelaksanaan tugas seksi

l) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya.

Seksi Kesejahteraan sosial dan pemberdayaan masyarakat

Tugas pokok dari seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pendataan serta pembinaan kesejahteraan sosial dalam rangka menunjang lancarnya pelaksanaan tugas dinas di wilayah kecamatan.

Sedangkan fungsinya adalah:

a) Sebagai penyusun RKA dan program kerja seksi
b) Pelaksana persiapan bahan koordinasi serta konsultasi di bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
c) Pelaksana pembinaan, pengendalian, serta pengawasan bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
d) Pengumpul, pengolah, serta penganalisa data bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
e) Pelaksana penyiapan bahan koordinasi dalam Musyawarah pembangunan bermitra masyarakat
f) Fasilitator pelaksanaan kebijakan daerah bidang sosial dan pemberdayaan masyarakat
g) Pembina dan koordinator pelaksanaan kegiatan sosial dan pemberdayaan masyarakat di kelurahan
h) Pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan tugas seksi

i) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya

Seksi Trantib

Tugas utama dari seksi ketentraman dan ketertiban adalah memimpin, mengatur, mengkoordinasikan, serta kegiatan pembinaan kesejahteraan dan ketertiban wilayah serta melakukan koordinasi terkait tugas lapangan polisi pamong praja di tingkat kecamatan.

Sedangkan fungsi dari seksi ini adalah:

a) Penyusun RKA dan program kerja seksi
b) Pelaksana penyiapan bahan pedoman serta petunjuk teknis pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
c) Pelaksana dalam penyiapan bahan koordinasi serta konsultasi pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
d) Pelaksana pembinaan, pengawasan, serta pengendalian ketentraman dan ketertiban masyarakat
e) Pengumpul, pengolah, dan penganalisa data bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat
f) Fasilitator penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan wilayah kecamatan
g) Pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan tugas seksi
h) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya

Seksi Pemerintahan

Tugas utama seksi ini adalah memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan serta mengawasi jalannya kegiatan pemerintah, serta administrasi kependudukan dan pertanahan di wilayah kecamatan.

Sedangkan fungsinya adalah:

a) Sebagai penyusun RKA dan program kerja seksi
b) Pelaksana persiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis pengelolaan dan pelayana administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan.
c) Pelaksana penyiapan bahan koordinasi dan konsultasi bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
d) Pelaksana pembinaan, pengendalian, serta pengawasan bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
e) Pengumpul, pengolah, serta penganalisa data bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
f) Fasilitator pelaksanaan kebijakan daerah bidang administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
g) Pembina pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintah, kependudukan, dan pertanahan
h) Pelaksana dalam memonitoring, mengevaluasi, serta melaporkan kegiatan tugas seksi
i) Sebagai pelaksana tugas-tugas lain yang dilimpahkan atasan sesuai bidang kerjanya

j) Nah, diatas adalah penjelasan mengenai struktur organisasi pemerintahan kecamatan yang di jelaskan secara detail mengenai bagian-bagian dari struktur kecamatan. Semoga artikel ini bisa bermanfaat.

BAB IV
ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penenlitian

Pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh masyarakat. Baik buruknya suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan kepada rakyatnya. Jika pelayanan baik maka rakyat akan menilai baik pemerintahan tersebut. Namun jika buruk pelayanan kepada rakyat maka penilaian buruk pun langsung diberikan kepada pemerintahan itu. Oleh karena itu sangatlah penting untuk memperhatikan palayanan sebagai indikator baik atau buruknya suatu pemerintahan.

Pemerintahan kecamatan Patumbak merupakan intansi pemerintah tingkat kecamatan di kabupaten Deli Serdang Propinsi Sumatera Utara. Sebagai pemerintahan ditingkat kecamatan tentu tidak terlepas dari penilaian masyarakat tentang baik atau buruk tersebut. Camat sebagai pimpinan tertinggi di kecamatan Patumbak harus bekerja keras memberdayakan semua staf untuk melayani masyarakat. Dalam melayani masyarakat melalui para staf akan sangat mudah menjadi sorotan terdepan baik atau buruknya pelayanan. Dan jenis pelayanan yang sering dibutuhkan masyarakat yang paling mendasar adalah pelayanan tentang administrasi kependudukan. Dan hal itu tidak terlepas dari tuntutan pelayan prima yang diamanatkan Undang-Undang. Oleh karena itu pemahaman tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 24 tentang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Patumbak menjadi sangat penting untuk diketahui.

1. Deskripsi Data-Data Narasumber

Tabel 4.1
Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki	4	57%
2	Perempuan	3	43%
3	Jumlah	7	100%

Sumber: Hasil Wawancara September 2017

Berdasarkan tabel 4.1. di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berasarl dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang atau 57%, sedangkan dari jenis kelamin perempuan pada responden berjumlah 3 orang atau 43%.

Tabel 4.2
Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pasca Sarjana (S2)	0	0
2	Sarjana (S1)	3	43%
3	Diploma (D3)	2	28,5%
4	SMA/Sederajat	2	28,5%
5	Jumlah	7	100%

Sumber: Hasil Wawancara September 2017

Berdasarkan tabel 4.2. di atas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber memiliki latar belakang pendidikan Sarjana (S1) dengan frekuensi sebanyak 3 orang atau 43%, sedangkan dengan latar belakang Diploma (D3) dan Sekolah Menengah Atas/Sederajat dengan frekuensi masing-masing 2 orang atau 28,5%.

Tabel 4.3
Distribusi Narasumber Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	30 – 45	3	43%
2	46 – 60	4	57%
3	Jumlah	7	100%

Sumber: Hasil Wawancara September 2017

Berdasarkan tabel 4.3. di atas dapat dilihat bahwa narasumber berusia/berumur 30-45 tahun dengan frekuensi berjumlah 3 orang, dan narasumber yang berusia/berumur 46-60 tahun dengan frekuensi 4 orang.

B. Deskripsi Hasil Wawancara Dengan Narasumber

1. Adanya Strategi Menjalankan Kebijakan

Pelayanan publik selalu menjadi isu aktual dalam berbagai level kehidupan masyarakat. Pelayanan publik menyangkut perbincangan sehari-hari di tengah masyarakat sampai pada level pembuatan kebijakan oleh pemerintah, dan perbincangan khasanah konseptualnya oleh para akademisi. Dengan demikian dikatakan isu pelayanan publik merupakan isu sensitif yang menyangkut antara kepentingan pemerintah sebagai pembuat kebijakan publik di satu sisi, dan di sisi lain masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Pemerintah secara hakiki ingin memberikan pelayanan publik terbaiknya kepada masyarakat. Masyarakat secara ideal ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Kedua kelompok masyarakat ini saling berhubungan dalam berbagai jasa pelayanan publik.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Abdul (49) pada tgl 19 September 2017, warga Patumbak, Kecamatan Patumbak telah menetapkan strategi dalam menjalankan kebijakan dalam setiap pelayanan. Dimana layanan, sasaran yang ingin dicapai adalah kepuasan masyarakat merupakan standarnya. Kepuasan itu sendiri dipengaruhi berbagai variabel atau dapat dilihat dari beberapa dimensi. Secara umum, kepuasan masyarakat dapat dilihat dari dimensi, misalnya kualitas atau spesifikasi khas atas jasa layanan, ketepatan waktu, kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan biaya (ekonomis).

Selain prinsip dan indikator yang dikemukakan di atas, kecamatan Patumbak juga menerapkan prinsip lain yang sama sekali tidak boleh dilupakan dalam konteks ini, yakni masalah keadilan sosial dalam pelayanan publik. Keadilan sosial pada hakikatnya merupakan pandangan yang bersifat normatif dari bentuk pelayanan publik pemerintah. Pertanyaan mendasarnya adalah, apakah pelayanan publik dapat diterima oleh masyarakat secara pragmatis, secara filosofis, dan secara ukuran etis.

Keadilan pelayanan untuk semua dilakukan melalui pengukuran pada pengalokasian pelayanan publik yang sifat pemakaiannya terbatas. Masalahnya adalah mampukah layanan masyarakat memenuhi syarat kesempurnaan dan keadilan? Dua nilai tersebut tidak bertentangan. Pada pokoknya, paham keadilan sosial menganut sebuah ide bahwa layanan masyarakat mengedepankan keadilan yang merata bagi semua orang tanpa membedakan apapun. Semua warga negara memiliki posisi yang sama dalam mendapatkan pelayanan publik.

Karena itu dalam hal ini harus ditegaskan kembali bahwa pelayanan publik bukan semata-mata soal efektivitas dan efesiensi semata. Efisien adalah “menjalankan suatu pekerjaan dengan benar” dan efektif adalah “menjalankan suatu pekerjaan yang benar”. Tapi harus disadari bahwa ruang lingkup pelayanan yang diberikan untuk mencapai tujuan secara efisien, efektif dan ekonomis (3E) semata seringkali membuat birokrasi bekerja seperti mekanik yang kaku, padahal manusia bukanlah mekanik. Karena itu suatu pelayanan harus mempertimbangkan nuansa responsif, representatif, dan responsibel (3R) dan tentu saja, keadilan sosial.

Cukup banyak konsep dan strategi, prinsip-prinsip maupun syarat-syarat yang diperlukan agar suatu pelayanan publik dapat dikatakan sebagai berhasil dan memuaskan pihak yang dilayaninya. Secara ringkas, beberapa hal yang juga dikemukakan dalam buku ini, tentang prinsip yang perlu ditegakkan agar masyarakat

mendapatkan kepuasan dari suatu pelayanan publik antara lain ketepatan pelayanan, nilai tambah, sifat humanis, metode dan sasaran pelayanan, evaluasi kebijakan dan lainnya.

2. Adanya Program Yang dijalankan

Hasil wawancara dengan sekretaris kecamatan Patumbak, bapak Febri Efenetus Gurusinga, S.STP, Program yang telah disiapkan dan dijalankan dalam melaksanakan kebijakan pelayanan adalah,"Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Transparan & Akuntabel". Yang dimaksud Transparan dalam pelayanan adalah terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan & pengawasan serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan memenuhi syarat akuntabel adalah Penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung-jawabkan, baik kepada publik maupun atasan / pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu lebih ditekankan lagi yang dimaksud dalam transparan adalah:

1. PROSEDUR → SEDERHANA, TIDAK BERBELIT, JELAS, MUDAH DIPAHAMI & DILAKSANAKAN, DIBUAT BAGAN ALIR
2. PERSYARATAN (TEKNIK ADMINISTRASI) → RELEVAN, SEMINIMAL MUNGKIN, TIDAK DUPLIKASI, DIINFORMASIKAN DENGAN JELAS/BROSUR
3. BIAYA:
    a. MEMPERHATIKAN KEMAMPUAN MASYARAKAT
    b. SEBAIKNYA TIDAK LANGSUNG
    c. TANDA BUKTI
4. WAKTU PENYELESAIAN
    a. DARI PERMOHONAN s/d SELESAI
    b. DIBERI NOMOR URUT
    c. DINFORMASIKAN DENGAN JELAS
5. PEJABAT YANG BERWENANG / BERTANGGUNG JAWAB
    a. TERMASUK MENYELESAIKAN PENGADUAN
    b. MEMAKAI TANDA PENGENAL
    c. SURAT TUGAS
    d. SIKAP SOPAN, RAMAH, EMPATI, MENGETAHUI APA YANG DIBUTUHKAN
6. LOKASI
    a. Mudah dijangkau
    b. Tetap/tidak berpindah-pindah
    c. Sarana & Prasarana yang cukup

Menurut hasil wawancara untuk mendapatkan hasil yang transparan telah ditetapkan standar akuntabilitas kerja, yaitu:

1. AKUNTABILITAS KERJA
    a. KETELITIAN
    b. PROFRESIONALITAS
    c. KELENGKAPAN SARANA/PRASARANA
    d. KEJELASAN ATURAN
    e. KEDISIPLINAN
    f. SESUAI STANDAR
    g. TERBUKA
    h. TERDAPAT MEKANISME PERTANGGUNGJAWABAN
2. AKUNTABILITAS BIAYA (SESUAI KETENTUAN)
3. AKUNTABILITAS PRODUK (BENAR,TEPAT & SAH)

3. Adanya Kemampuan Pelaksanaan Kebijakan Yang Dijalankan

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada sekretaris kecamatan diperoleh keterangan bahwa kemampuan sumber daya manusia di kecamatan Patumbak cukup memadai. Dari segi pendidikan sebagian besar adalah sarjana S1. Sebarannya S2 dan paling rendah SMA. Dan telah mendapatkan pelatihan sebagai tenaga pelaksana teknis dan administratif. Ini memperlihatkan kemampuan untyuk melaksanakan pekerjaan sudah mencukupi.

Keterangan tentang pendidikan dan pelatihan pegawai kecamatan Patumbak dapat dilihat pada daftar urutan kepangkatan pegawai kecamatan Patumbak dapat di bawah ini. Oleh karena itu dapat diambuil kesimpulan bahwa kemampauan untuk melaksanakan kebijakan sesuai dengan undang-undang sangat mumpuni. Mulai dari Camat selaku pimpinan tertinggi di kecamatan Patumbak hingga kepada para staf kecamatan dapat dipastikan adalah orang-orang yang tepat dengan kemampuan sesuai kebutuhan pemerintahan kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang.

Gambar Daftar Urutan Kepangkatan PNS unit kerja kantor kecamatan Patumbak

Adanya kemampuan dalam melaksanakan kebijakan ini juga telah diceritakan oleh ibu Ratna (26 tahun), seorang guru Raudhatul Atfal Firdausy, Warga Desa Patumbak Kampung. Bahwa kecamatan Patumbak melalui stafnya telah memberikan pelayanan sesuai standar prosedur yang telah digariskan. Waktu yang dibutuhkan juga telah sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Adanya Sarana Pendukung Pelaksanaan Kebijakan sebagai Pengetahuan Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Febri Efenetus Gurusinga, S.STP, tanggal 19 September 2017, selaku sekretaris camat kecamatan Patumbak pada tanggal 20 September 2017. Adapun bentuk dan sarana dalam melaksanakan tugas sekretaris camat dalam upaya mengimplementasikan amanat Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan telah tersedia. Perlengkapan komputer dan pengetahuan dalam mengoperasikannya sebagai pendukung pelaksanaan kebijakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga dengan demikian pelayanan dapat dilaksanakan dengan mudah dan efisien. Masyarakat akan sangat

tertolong untuk menyelesaikan urusan administrasi kependudukan. Walau terkadang ada keluhan lama dalam menyelesaikan urusan kependudukan, masyarakat cukup memahaminya oleh karena hal itu disebabkan kendala teknis yang tidak dapat dihindari.

Sdr. Hasan Adi Muharnov tanggal 20 September 2017, salah seorang responden mengatakan, dia membutuhkan waktu berbulan-bulan untuk mendapatkan KTP elektronik. Tidak kurang dari delapan bulan waktu yang dibutuhkannya untuk memperoleh KTP elektroniknya. Setelah ditelusuri ternyata hal tersebut dikarenakan tidak tersedianya blanko KTP di kantor catatan sipil Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan proses pengambilan foto di kantor kecamatan patumbak tidak mengalami kendala. Petugas perekam foto telah mengirimkan langsung ke kantor catatan sipil Kabupaten di Lubuk Pakam.

Lain halnya dengan Mualimah Ratna (29), tanggal 21 September 2017, seorang guru RA di Patumbak, dia hanya membutuhkan waktu satu minggu untuk mendapatkan surat akte kelahiran anaknya. Cukup dengan menunjukkan surat keterangan lahir dari klinik bersalin yang ditanda tangani bidan disertai dengan surat keterangan kepala desa Patyumbak Kampung, proses pembuatan akte sudah bisa diterima.

Dari keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa sarana pendukung pelaksanaan kebijakan tidak menjadi masalah karena sudah tersedia dan sudah bisa dijalankan. Sumber daya manusia sebagai pelaksana teknisnya sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

C. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik (Kepmen. PAN No. 63 tahun 2003)

   A. Kesederhanaan

B. Kejelasan
C. Kepastian Waktu
D. Akurasi
E. Keamanan
F. Tanggungjawab
G. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
H. Kemudahan Akses
I. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
J. Kenyamanan

2. STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Prosedur Pelayanan
B. Waktu Penyelesaian
C. Biaya Pelayanan
D. Produk Pelayanan
E. Sarana dan Prasarana
F. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kondisi saat ini di Kecamatan Patumbak, menurut penulis antara lain:

1. Masyarakat masih menghadapi ketidakpastian dalam memperoleh pelayanan

   Terutama terhadap pelayanan hak warga negara dimana masyarakat cenderung dalam posisi tawar yang lemah, dominasi pemerintah untuk melakukan kehendaknya sangat tinggi, terutama pada unit pelayanan yang belum memiliki standar pelayanan.
2. Berpotensi memberi peluang terjadinya KKN

TINGKATAN PENERAPAN STANDAR PELAYANAN

1. Belum punya standar pelayanan sama sekali

2. Mempunyai standar pelayanan, tetapi tidak diterapkan
3. Mempunyai standar pelayanan, diterapkan, tetapi tidak diekspose / diinformasikan kepada masyarakat secara jelas
4. Mempunyai standar pelayanan bagus, diekspose, tetapi penerapan tidak konsisten.
5. Mempunyai standar pelayanan, diekspose & diinformasikan, *diterapkan secara konsisten* → dapat dipahami & manfaatnya dirasakan oleh masyarakat
6. Mempunyai standar pelayanan, diekspose / diinformasikan, diterapkan secara konsisten serta *dilaksanakan petugas yang kompeten*, memperhatikan *feed back* / umpan balik dari & saran masyarakat secara cermat, bahkan *memberi kompensasi bila terdapat masyarakat yang merasa dirugikan dalam memperoleh pelayanan*
7. Mempunyai standar pelayanan, diekspose / diinformasikan, diterapkan secara konsisten serta dilaksanakan petugas yang kompeten, disertai *penerapan standar ISO 9000* yang mengarah pada standar internasional

Di kecamatan Patumbak menurut pengamatan penulis, dari standar-standar tersebut belum semua terlaksana. Hal itu dikarenakan masih terbatasnya sarana pengetahuan dan kemampuan masyarakat untuk menyerap semua standar yang ada. Namun hal positifnya adalah bahwa kecamatan Patumbak melalui camat, sekretaris dan segenap staf yang bertugas selalu berusaha berbenah diri untuk belajar dan meningkatkan pengetahuan dalam rangka melayani masyarakat Patumbak sesuai tuntutan amanat undang-undang tentang administrasi kependudukan.

5. Adanya Tujuan Yang Hendak dicapai

Adanya tujuan yang hendak dicapai dapat terlihat dari visi dan misi kecamatan Patumbak. Hal ini tertuang dengan jelas sebagai cita-cita yang ingin dicapai oleh Kecamatan Patumbak melalui segenap aparatrurnya. Melalui visi ini tergambar dengan jelas cita-cita yang ingin dicapai hingga minimal lima tahun kedepan. Adapun yang tersebut dalam catatan, misi kecamatan Patumbak adalah:

1. Meningkatkan sumber daya aparatur pemerintah
2. Meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat
3. Membangun, meningkatkan dan memelihara sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pemerintahan.
4. Meningkatkan kulitas hidup beragama, peran sosial kemasyarakatan dan budaya daerah.

Selanjutnya untuk melihat tujuan dan sasaran Kecamatan Patumbak dapat dijelaskan antara lain, bahwa Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi penyataan misi dan meletakkan kerangka prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan kegiatan dalam melaksanakan misi. Tujuan dicanangkan untuk jangka waktu 5 (lima) tahun.

Pada dasarnya tujuan adalah suatu kondisi ideal, lebih berhasil, lebih maju, lebih bahagia, yang ingin diwujudkan atau dihasilkan atau dengan kata lain ingin diwujudkan menjadi suatu realita antara keinginan dan kenyataan pada kurun waktu tertentu. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1(satu) sampai 5(lima) tahunan. Tujuan ditetapkan dengan mengacu pada pernyataan visi dan misi, serta didasarka pada isu-isu dan analisa strategis.

Selain itu karena tujuan ditetapkan untuk mempertajam fokus pelasanaan misi maka tujuan harus dapat menunjukkan kerangka prioritas dalam memfokuskan arah

semua sasaran program dan aktifitas pelaksanaan misi tersebut. Hal ini dmaksudkan agar tujuan dan sasaran dapat dicapai sesuai rencana.

Sasaran adalah hasil yang akan dicapai secara nyata oleh instansi pemerintah dalam ryumusan yang lebih spesifik, terukur dalam kurun waktu yang lebih pendek dari tujuan. Sasaran merupakan penjabaran dari tujuan yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan oleh kecamatan Patumbak dalam jangka waktu tertentu. Sasaran merupakan bagian integral dalam proses perencanaan strategis yang berfokus pada tindakan dan alokasi sumber daya dalam kegiatan dan aktifitas. Sasaran bersifat spesifik dan terkur secara kuantitatif dan kualitatif sehingga dapat diukur secara nyata dalam jangka waktu tertentu baik tahunan, semesteran, triwulanan dan bulanan.

Faktor sasaran adalah tindakan dan alokasi sumber daya yang dimiliki, karenanya sasaran yang dirumuskan seharusnya menggambarkan hal yang ingin dicapai dan dihasilakan dalam jangka waktu tahunan, smesteran, triwulkanan, dan bulanan. Dengan demikian sasaran yang dirumuskan sebagai bagian dari Rencana Sterategis Kecamatan Patumbakmerupakan hal-hal yang diinginkan dalam waktru paling lama (1) satu taun ke depan.

Penjelasan di atas cukup memberikan penjelasan kepada kita bahwa Kecamatan Patumbak memiliki tujuan dan sasaran yang hendak dicapai.

6. Adanya Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 2219 tahun 2015 tentang perubahan kedua atas peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 tahun 2008 tentang Rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

Kecamatan Patumbak mengemban tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah yang dilimpahkan Bupati Deli Serdang kepada Camat untuk menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

b. Fungsi

Fungsi kecamatan bukan lagi sebagai perangkat wilayah tetapi perangkat daerah yang diperkuat dengan pejabat struktural Eselon III dan IV. Jadi secara umum Tupoksi Kecamatan dapat digambar sebagai berikut:

1. Sebagai Pembina Administrasi umum dan Pemerintahan.
2. Memberikan rekomendasi perijinan
3. Memberikan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pembangunan
4. Memberikan pelayanan legislasi kartu penduduk dan kartu keluarga
5. Memberikan pelayanan umum terkait dengan peningkatan SDM dan kesejahteraan masyarakat.
6. Melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati
7. Dalam melaksanakan tugas Camat bertanggungjawab kepada Bupati

Dengan adanya tugas pokok, fungsi, tujuan dan sasaran ini maka kecamatan Patumbak telah memenuhi keinginan dasar masyarakat dan unsur-unsur pemerintahan.

7. Kepuasan Masyarakat Yang dilayani Atas Motivasi Pelaksana Kebijakan

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Suryadi (58) warga masyarakat Patumbak, tanggal 18 September 2017, menyangkut pelayanan yang telah diberikan kantor kecamatan Patumbak, sejauh ini cukup lumayan baik. Keramah tamahan dalam melayani, prosedur yang dijalankan, kesiapan staf dalam bekerja, menurutnya masih cukup memuaskan. Hal tersebut bisa dirasakan oleh karena

pelayanan langsung yang diterima. Tanpa menggunakan pihak ketiga sehingga dapat melihat dan mersakan, serta mengalami sendiri.

Adapun mengenai waktu penyelesaian urusan terasa masih ada kendala. Seperti pengurusan E-KTP. Namun hal tersebut masih dapat dimaklumi dikarenakan sumber persoalan bukan dari kantor camat kecamatan Patumbak melainkan dari kantor catatan sipil Deli Serdang di Lubuk Pakam. Yang ketika itu terkendala blanko E-KTP yang tidak tersedia karena habis. Dan hal itu dirasakan hampir di semua wilayah di kota Medan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Sebagai hasil akhir dari penelitian ini penulis menarik beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Implementasi Kebijakan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di kecamatan Patumbak Kabupaten Deli Serdang, telah dijalankan sesuai standar pelayanan prima dan prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang tercantum dalam kepmen PAN no. 63 tahun 2003.
2. Adanya strategi dan program-program yang hendak dicapai sehingga dapat menjadi pedoman bagi kecamatan Patumbak dalam mencapai sasaran pelayanan prima untuk masyarakat Patumbak kabupaten Deli Serdang.
3. Adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai merupakan dasar-dasar penilaian masyarakat untyuk mengukur keberhasilan kecamatan Patumbak dalam melayani masyarakat.
4. Dari strategi, program-program yang telah dijalankan, dan tujuan serta sasaran yang hendak dicapai belum semua berhasil namun kecamatan Patumbak terus bekerja keras, bahu membahu bersama masyarakat untuk mewujudkan pelayanan prima sesuai amanat undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

5.2. Saran-Saran

Untuk meningkatkan pelayanan prima kepada masyarakat Patumbak, penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Masyarakat Patumbak hendaknya terus belajar dari daerah lain di Provinsi Sumatera Utara untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam mendapatkan sumber-sumber ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat Patumbak.

2. Masyarakat dan Pemerintah kecamatan Patumbak perlu mengajak bekerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan pengetahuan Informasi dan Teknologi agar dapat mengetahui perkembangan dunia ekonomi dan bisnis, dimana hal tsb dapat meningkatkan pendapatan masyarakat Patumbak.
3. Daerah Patumbak berpotensi meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pelayanan prima administrasi kependudukan.
4. Letak geografis dan akses yang mudah dari pusat pemerintahan dapat menjadi daya tarik masyarakat yang ingin manjadikan wilayah Patumbak sebagai lahan membangun properti dan bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Imron.2002 *Kebijaksanaan Pendidikan Indonesia.Bumi* Aksara. Jakarta

Arikunto suarsimi, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik***.** PT. Rineka

Ariif, Furchan 1992. *Pengantar Metodelogi. Penelitian Kualitatif. Usaha Nasional,* Surabaya.

Atep Adya Barata, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima,* PT. Elex Media Komputindo, Jakarta

A,S. Moenir 1992, *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia. PT. Bumi Aksara, Jakarta

Abidin Zainal Said 2012, *Kebijakan Publik.* Suara Bebas Jakarta

Anderson, James 1964 *Analisis Kebijakan Publik* CAPS, jogjakarta

Browne, dan Widvsky: 2004. *Model Implementasi. Media Presindo,* Jakarta

Boediono, 2003. *Pelayanan Publik. Suara Bebas*: Jakarta

Budiardjo . Miriam. 2000. *Dasar Dasar Ilmu Politik*. PT.Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* Edisi Ke 2. Yogyakarta. Gajah Mada University Press

Dye, R. Thomas . 2007. *Analisa Kebijakan Publik,* Pustaka Pelajar, Jakarta

Dunn, William N. 2010. *Pengantar Analisa Kebijakan Negara* Rike Cipta, Jakarta The Third World Princeton University Press. New Jersey.

Fredrich, Carl, 2007 *Kebijakan Publik.* Mandar Maju, Bandung

Gie The Lianng, 1993. *Ensiklopedia Administrasi.* Jakarta: Gunung Agung

Hanafi, Harsono 2002. *Implementasi Kebijakan Publik dan Politik*. Bandung: Pustaka Buana

Indhiono, Dwiyanto 2006 *Reformasi Birokrasi Amplop Mungkinkah?* Yogyakarta. Penerbit Gaya Media

Komorotomo, Wahyudi 2005. *Etika Administrasi Negara.* Raja persada Jakarta

Lijak Polta, Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: Bumi Aksara.

Lubis, Solly 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju Bandung

Moleong, Lexy J, 2006: *Metode Penelitian kualitatif Edisi Revisi.* PT. Remaja Rosdakarya Offset, Bandung

Moenir, A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum* di Indonesia. PT. Bumi Aksara, Jakarta

Mustopadidjaja. 2002 *Teori dan Aplikasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Cendana Kencana Sentosa

Nugroho, 2003. *Pelayanan Publik*, Mandar maju, Bandung

Nurdin dan Usman, 2002. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Graha Kencana

Pimin, Napitupulu 2007. *Kebijakan Publik*. PT. Alumni, Jakarta

Prasudi, suparlan 1997. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika- Universitas Indonesia

Rose, Richard (ed)1969d, *policy Making in great Britain. London:* Mac Milan.

Syaukani, dkk, 2004. *Otonomi Daerah dalam negara. Kesatuan*.yogyakarta, Pustaka Pelajar

Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. True RTH. Bandung

Tangkalisan S, Nogi Hassel 2003. *Impelementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset, Yogyakarta

Wahab, Abdul Soliehin 2004, *Kebijakan Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara.* PT. Bumi Aksara, Jakarta

Winarno Budi 2012, *Kebijakan Publik (teori, Proses dan study dan kasus),* CAPS Yogyakarta

Syaukani, dkk, 2004. *Otonomi Daerah dalam negara. Kesatuan*.yogyakarta, Pustaka Pelajar

Susilo Hertandi, 2007. *Analisa Kebijakan Publik.*pustaka Pelajar, Jakarta

Lampiran: Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara, No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelengaraan Pelayanan Publik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1.IDENTITAS

Nama	: AHMAD RABIUL AZIZ
Tempat/Tanggal/Lahir	: Bandar Lampung, 31 Agustus 1994
Agama	: Islam
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Suku Bangsa	: Sunda / Indonesia
Status Keluarga	: Anak Kandung
Alamat	: Komp. Griya Patumbak Blok D No. 8 Dsn VI
Jurusan	: Administrasi Negara

2. NAMA ORANG TUA

Ayah	: Abdul Haris SAG. MBA
Ibu	: Dra. Eli Suheriyah. M.SI
Alamat	: Komp. Griya Patumbak Blok D No. 8 Dsn VI

RIWAYAT PENDIDIKAN

NO.	Nama Sekolah	Tahun Masuk	Tahun Keluar
1.	SDN 060827 Medan	2001	2007
2.	SMP ERIA Medan	2007	2010
3.	MAN 3 Medan	2010	2013

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk pegawai di kantor kecamatan patumbak)

Nama : HASAN ADE MURHANOV

Jabatan :

Jenis Kelamin : LAKI – LAKI

1. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan

A. Menurut bapak/ibu Strategi apa yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di kantor kecamatan Patumbak?

Jawab

B. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah strategi dan implementasi pelaksanaan dari Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di kecamatan patumbak ?

Jawab ?

C. Menurut Bapak / ibu strategi apakah untuk mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan undang undang no 24 tersebut ?

Jawab :

D. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dikecamatan Patumbak ?

Jawab :

II. **adanya program yang akan dilaksanakan**

A. Menurut Bapak / Ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraaan administrasi kependudukan dikecamatan patumbak ?

Jawab :

B. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah manfaat dari program dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan patumbak ?

Jawab :

C. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah efektivitas pelayanan perogram dalam Pelaksanaan dari undang undang no 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan tersebut ?

Jawab :

D. Menurut Bapak / Ibu apa Saja kendala yang dihadapi dalam Melaksanakan Undang – Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ?

Jawab :

III. Adanya Sarana dan Prasarana Yang digunakan

A. Menurut Bapak / Ibu Sasaran apa saja yang belum dicapai dalam melaksanakan undang undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

B. Menurut Bapak/ Ibu Bagaimanakah Pemeliharaan Saran Prasarana yang berhubungan administrasi kependudukan ?

Jawab :

C. Menurut Bapak / Ibu Faktor Faktor Apa Saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi Kependudukan ?

Jawab :

D. Menurut Bapak / Ibu Faktor – Faktor apa saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan ?

Jawab :

IV. Adanya tujuan dan sasaran Kebijakan yang ingin dicapai

A. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang belum di capai dalam melaksankan undang undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

B. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang sudah dicapai dalam melaksanakan Undang – Undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

C. Menurut Bapak / Ibu Manfaat apa saja yang didapat dari terlaksananya Undang – Undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

D. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan Undang – Undang no 24 tahun 2013 telah mencapai Tujuan sasaran yang di terapkan ?

Jawab :

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk pegawai di kantor kecamatan patumbak)

Nama : FEBRI EFENETUS GURU SINGA

Jabatan : SEKRETARIS CAMAT

Jenis Kelamin : LAKI – LAKI

2. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan

E. Menurut bapak/ibu Strategi apa yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di kantor kecamatan Patumbak?

Jawab

F. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah strategi dan implementasi pelaksanaan dari Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di kecamatan patumbak ?

Jawab ?

G. Menurut Bapak / ibu strategi apakah untuk mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan undang undang no 24 tersebut ?

Jawab :

H. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dikecamatan Patumbak ?

Jawab :

II. **adanya program yang akan dilaksanakan**

E. Menurut Bapak / Ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraaan administrasi kependudukan dikecamatan patumbak ?

Jawab :

F. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah manfaat dari program dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan patumbak ?

Jawab :

G. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah efektivitas pelayanan perogram dalam Pelaksanaan dari undang undang no 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan tersebut ?

Jawab :

H. Menurut Bapak / Ibu apa Saja kendala yang dihadapi dalam Melaksanakan Undang – Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ?

Jawab :

III. Adanya Sarana dan Prasarana Yang digunakan

E. Menurut Bapak / Ibu Sasaran apa saja yang belum dicapai dalam melaksanakan undang undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

F. Menurut Bapak/ Ibu Bagaimanakah Pemeliharaan Saran Prasarana yang berhubungan administrasi kependudukan ?

Jawab :

G. Menurut Bapak / Ibu Faktor Faktor Apa Saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi Kependudukan ?

Jawab :

H. Menurut Bapak / Ibu Faktor – Faktor apa saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan ?

Jawab :

IV. Adanya tujuan dan sasaran Kebijakan yang ingin dicapai

E. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang belum di capai dalam melaksankan undang undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

F. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang sudah dicapai dalam melaksanakan Undang – Undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

G. Menurut Bapak / Ibu Manfaat apa saja yang didapat dari terlaksananya Undang – Undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

H. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan Undang – Undang no 24 tahun 2013 telah mencapai Tujuan sasaran yang di terapkan ?

Jawab :

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk pegawai di kantor kecamatan patumbak)

Nama : RATNA SARI

Jabatan : GURU RA

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

3. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan

I. Menurut bapak/ibu Strategi apa yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di kantor kecamatan Patumbak?

Jawab

J. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah strategi dan implementasi pelaksanaan dari Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di kecamatan patumbak ?

Jawab ?

K. Menurut Bapak / ibu strategi apakah untuk mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan undang undang no 24 tersebut ?

Jawab :

L. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dikecamatan Patumbak ?

Jawab :

II. **adanya program yang akan dilaksanakan**

I. Menurut Bapak / Ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraaan administrasi kependudukan dikecamatan patumbak ?

Jawab :

J. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah manfaat dari program dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan patumbak ?

Jawab :

K. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah efektivitas pelayanan perogram dalam Pelaksanaan dari undang undang no 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan tersebut ?

Jawab :

L. Menurut Bapak / Ibu apa Saja kendala yang dihadapi dalam Melaksanakan Undang – Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ?

Jawab :

III. Adanya Sarana dan Prasarana Yang digunakan

I. Menurut Bapak / Ibu Sasaran apa saja yang belum dicapai dalam melaksanakan undang undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

J. Menurut Bapak/ Ibu Bagaimanakah Pemeliharaan Saran Prasarana yang berhubungan administrasi kependudukan ?

Jawab :

K. Menurut Bapak / Ibu Faktor Faktor Apa Saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi Kependudukan ?

Jawab :

L. Menurut Bapak / Ibu Faktor – Faktor apa saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan ?

Jawab :

IV. Adanya tujuan dan sasaran Kebijakan yang ingin dicapai

I. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang belum di capai dalam melaksankan undang undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

J. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang sudah dicapai dalam melaksanakan Undang – Undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

K. Menurut Bapak / Ibu Manfaat apa saja yang didapat dari terlaksananya Undang – Undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

L. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan Undang – Undang no 24 tahun 2013 telah mencapai Tujuan sasaran yang di terapkan ?

Jawab :

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk pegawai di kantor kecamatan patumbak)

Nama : RITA BUDIARTI

Jabatan : GURU RA

Jenis Kelamin : PEREMPUAN

4. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan

M. Menurut bapak/ibu Strategi apa yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di kantor kecamatan Patumbak?

Jawab

N. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah strategi dan implementasi pelaksanaan dari Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di kecamatan patumbak ?

Jawab ?

O. Menurut Bapak / ibu strategi apakah untuk mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan undang undang no 24 tersebut ?

Jawab :

P. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dikecamatan Patumbak ?

Jawab :

II. **adanya program yang akan dilaksanakan**

M. Menurut Bapak / Ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraaan administrasi kependudukan dikecamatan patumbak ?

Jawab :

N. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah manfaat dari program dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan patumbak ?

Jawab :

O. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah efektivitas pelayanan perogram dalam Pelaksanaan dari undang undang no 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan tersebut ?

Jawab :

P. Menurut Bapak / Ibu apa Saja kendala yang dihadapi dalam Melaksanakan Undang – Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ?

Jawab :

III. Adanya Sarana dan Prasarana Yang digunakan

M. Menurut Bapak / Ibu Sasaran apa saja yang belum dicapai dalam melaksanakan undang undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

N. Menurut Bapak/ Ibu Bagaimanakah Pemeliharaan Saran Prasarana yang berhubungan administrasi kependudukan ?

Jawab :

O. Menurut Bapak / Ibu Faktor Faktor Apa Saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi Kependudukan ?

Jawab :

P. Menurut Bapak / Ibu Faktor – Faktor apa saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan ?

Jawab :

IV. Adanya tujuan dan sasaran Kebijakan yang ingin dicapai

M. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang belum di capai dalam melaksankan undang undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

N. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang sudah dicapai dalam melaksanakan Undang – Undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

O. Menurut Bapak / Ibu Manfaat apa saja yang didapat dari terlaksananya Undang – Undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

P. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan Undang – Undang no 24 tahun 2013 telah mencapai Tujuan sasaran yang di terapkan ?

Jawab :

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk pegawai di kantor kecamatan patumbak)

Nama : SURYADI

Jabatan :

Jenis Kelamin : LAKI – LAKI

5. Adanya strategi yang dijalankan untuk mencapai tujuan

Q. Menurut bapak/ibu Strategi apa yang digunakan untuk melaksanakan pelayanan prima di kantor kecamatan Patumbak?

Jawab

R. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah strategi dan implementasi pelaksanaan dari Undang-Undang no 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di kecamatan patumbak ?

Jawab ?

S. Menurut Bapak / ibu strategi apakah untuk mengatasi kendala kendala dalam pelaksanaan undang undang no 24 tersebut ?

Jawab :

T. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan dikecamatan Patumbak ?

Jawab :

II. **adanya program yang akan dilaksanakan**

Q. Menurut Bapak / Ibu program apa saja yang akan dilaksanakan di dalam penyelenggaraaan administrasi kependudukan dikecamatan patumbak ?

Jawab :

R. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah manfaat dari program dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan patumbak ?

Jawab :

S. Menurut Bapak / Ibu bagaimanakah efektivitas pelayanan perogram dalam Pelaksanaan dari undang undang no 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan tersebut ?

Jawab :

T. Menurut Bapak / Ibu apa Saja kendala yang dihadapi dalam Melaksanakan Undang – Undang no 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan ?

Jawab :

III. Adanya Sarana dan Prasarana Yang digunakan

Q. Menurut Bapak / Ibu Sasaran apa saja yang belum dicapai dalam melaksanakan undang undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

R. Menurut Bapak/ Ibu Bagaimanakah Pemeliharaan Saran Prasarana yang berhubungan administrasi kependudukan ?

Jawab :

S. Menurut Bapak / Ibu Faktor Faktor Apa Saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi Kependudukan ?

Jawab :

T. Menurut Bapak / Ibu Faktor – Faktor apa saja yang menghambat sarana prasarana dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan ?

Jawab :

IV. Adanya tujuan dan sasaran Kebijakan yang ingin dicapai

Q. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang belum di capai dalam melaksankan undang undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

R. Menurut Bapak / Ibu sasaran apa saja yang sudah dicapai dalam melaksanakan Undang – Undang no 24 tahun 2013 tentang admnistrasi kependudukan tersebut ?

Jawab :

S. Menurut Bapak / Ibu Manfaat apa saja yang didapat dari terlaksananya Undang – Undang no 24 tahun 2013 tersebut ?

Jawab :

T. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan Undang – Undang no 24 tahun 2013 telah mencapai Tujuan sasaran yang di terapkan ?

Jawab :

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Ketua Jurusan ....
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 27-12 20.16

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : AHMAD ROBIUL AZIZ.
NPM : 1303100140.
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Tabungan sks : 124 sks, IP Kumulatif 3,06.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Implementasi Kebijakan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Prima dikecamatan Patumbak.	(paraf)
2	efektifitas Aparatur negara dalam melayani masyarakat Patumbak kampung dalam pelayanan e-ktp di kecamatan Patumbak tahun 2016.	
3	Implementasi kebijakan undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang UMKM dalam Rangka Pemberdayaan masyarakat didesa Patumbak.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti lunas uang SPP tahap berjalan;*)

Demikianlah permohonan saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak, saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk Penetapan judul dan pembimbing.

Medan, tgl. 27-12 20.16

Ketua,

(tanda tangan)

(..............................)

Pemohon,

(tanda tangan)

(AHMAD ROBIUL AZIZ)

Pemb I. Walid Khairiah
II. Ananda Mahardika

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan

DAN PEMBIMBING
Nomor : 475 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2016

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal **27 Desember 2016** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa	:	**AHMAD ROBIUL AZIZ**
N P M	:	1303100135
Program Studi	:	Ilmu Administrasi Negara
Semester	:	VII (Tujuh) Tahun Akademik 2015/2016
Judul Skripsi	:	**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN DI KECAMATAN PATUMBAK .**

Pembimbing I : Nalil Khairiah., S.IP., M.Pd.
Pembimbing II : Ananda Mahardika.,S.Sos., M.SP.

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

   Masa kadaluarsa tanggal 27 Desember 2018

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 19 Ramadhan 1438
14 Juni 2017 M

Dekan

Dr. Tasrif Syam., M.Si.

Tembusan :
1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;
3. Pertinggal.

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 20-07 20.17.

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : AHMAD ROBIUL AZIZ

N P M : 1303100140

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 475/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2016. tanggal 20-07-2017 dengan judul sebagai berikut :

IMPLIMENTASI KEBIJAKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG.

Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1); ✓
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2); ✓
3. DKAM yang telah disahkan; ✓
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5). ✓

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

Menyetujui :

Pembimbing I

(Valil Khairah S.IP M.IP)

Pemohon,

(AHMAD ROBIUL AZIZ)

Pembimbing II

(Alfanda M.D)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
Nomor : 186 /KEP/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

Program studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Hari, Tanggal : Jum'at, 11 Agustus 2017
W a k t u : 08.30 s/d. selesai
Tempat : LAB. FISIP UMSU
Pemimpin Seminar : **Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd**

ma Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggap	Pembimbing I & II	Judul Proposal Skripsi
ONALDI	1303100001	1 R. KUSNADI, Drs, M.AP	1 TASRIF SYAM, Drs, M.Si 2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTRI DALAM NEGERI NOMOR 4 TAHUN 2010 TENTANG PEDOMAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KANTOR KECAMATAN SIMEULUE BARAT KABUPATEN SEMEULUE
ROBIUL AZIZ	1303100140	1 TASRIF SYAM, Drs, M.Si	1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd 2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG
TAJUDDIN	1303100015	1 R. KUSNADI, Drs, M.AP	1 TASRIF SYAM, Drs, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NO 110 TAHUN 2016 TENTANG BADAN PERMUSYAWARATAN DESA DALAM RANGKA PELAKSANAAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK DI DESA SAYUR MAINCAT KABUPATEN MANDAILING NATAL
I MALIK	1303100020	1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP	1 R. KUSNADI, Drs, M.AP	EVALUASI PERATURAN DAERAH NOMOR 12 TAHUN 2010 TENTANG RETRIBUSI PERIZINAN TERTENTU DI DINAS PERIZIN KABUPATEN BATU BARA
R SARAGIH	1303100077	1 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M	1 R. KUSNADI, Drs, M.AP 2 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 10 TAHUN 2012 TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN KEBERSIHAN DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS LINGKUNGAN DI DINAS KEBERSIHAN KOTA

Medan, 18 Zulqaidah 1438 H
11 Agustus 2017 M

Dekan,

Drs. Tasrif Syam, M.Si

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : AHMAD ROBIUL AZIZ
N P M : 1303100140
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara.
Judul Skripsi : Implementasi kebijakan undang-undang No 24 tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di kecamatan Patumba

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1).	9/10/2017	Memperbaiki tulisan	
2).	10/10/2017	memperbaiki Halaman.	
3).	11/10/2017	menerangkan BAB IV	
4).	12/10/2017	memperBaiki daftar wawancara	
5).	13/10/2017	memperBaiki BABa IV.	
6).	17/10/2017	memperBaiki BAB IV.	
7)	16/10/2017	-11- Spasi tulisan.	
8)	15/10/2017	memperBaiki: kerangka konsep.	
9)	14/10/2017	memperBaiki Halaman.	
10)	17/10/2017	memperBaiki: paragrap	
11)	13/10/2017	memperBaiki; tulisan	
12)		Acc.	

Medan, 17 Oktober 2017

Dekan,

(Drs. Tasrif Syam M.Si.)

Ketua Program Studi,

(Nalil Khairiah)

Pembimbing ke. II.

(Amanda Mahardika)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : AHMAD ROBIHL AZR
NPM : 1303100140
Jurusan : Ilmu. Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Undang-Undang No 24 tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Prima Kec. Patumbak

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1)	20/10/2017	memperbaiki BAB II	
2)	21/10/2017	-11- Kerangka konsep	
3)	9/10/2017	-11- Penulisan	
4)	10/10/2017	-11- daftar Pustaka	
5)	11/10/2017	-11- Penulisan	
6)	13/10/2017	-11- BAB. IV	
7)	14/10/2017	-11- Kerangka konsep.	
8)	21/10/2017	~~Acc~~ Acc skripsi diujikan	

Medan, 24-10-2017

Dekan,

Tasrif Syam. M.Si

Ketua Program Studi,

(Nalil Khairiah, S.Ip.)

Pembimbing ke : I:

(Nalil Khairiah S.Ip. M.I

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan

Medan, 23-10-2017

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama lengkap	: AHMAD ROBIUL AZIZ
NPM	: 1303 100 140
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Alamat Rumah dan Telp	: JL PERJUANGAN IV ORIYA PRIMA PATUMBAK BLOK D N 0822 9326 0483

Mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini saya lampirkan persyaratan :

1. Transkip nilai kumulatif dari Dekan; ✓
2. Tanda bukti lunas SPP tahap berjalan, rangkap 2;
3. Tanda bukti lunas biaya ujian skripsi, rangkap 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir dilegalisir, rangkap 3; ✓
5. Konversi nilai (bagi mahasiswa pindahan), rangkap 2
6. Surat keterangan bebas pinjaman buku dari perpustakaan UMSU, rangkap 2; ✓
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2; ✓
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap 2; dan melampirkan yang Asli nya. ✓
10. Foto Copy Sertifikat lulus ujian kompri, rangkap 2;
11. Permohonan ujian skripsi, rangkap 2;
12. Surat pernyataan bermaterai Rp. 6.000, rangkap 2; ✓
13. Borang data alumni, rangkap 2; ✓
14. Pas foto terbaru hitam putih ukuran 3x4 Cm. 5 lembar dan 4x6 Cm: 8 lembar;
15. Skripsi yang telah disahkan lengkap, 5 eksemplar.

Demikianlah permonan saya, untuk pengurus selanjutnya. Atas Perhatian Bapak Saya apkan terima kasih, *Wassalam.*

Pemohon,

(AHMAD ROBIUL AZIZ)

Disetujui Oleh :

Medan, ...
Dekan,

(Drs. TASRIF SYAM, M.Si)

Medan, ...
A.n Rektor,
Wakil Rektor I

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN,SH,M.Hum)

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan

SK-7

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama Lengkap	: AHMAD ROBIUL AZIZ
NPM	: 1303100140
Tempat / Tgl. Lahir	: BANDAR LAMPUNG 31-08-1994
Agama	: Islam/~~Kristen~~/~~Katolik~~/~~Hindu~~/~~Buddha~~*
Status Perkawinan	: ~~Kawin~~/Belum Kawin/~~Duda~~/~~Janda~~*
Alamat Rumah	: JL. PERSUASAN IV GRIYA PRIMA PAHUMBAK BLOK D NO 8 Telp. 0822 93260483
Pekerjaan/Instansi	: —
Alamat Kantor	: — — Telp. —

melalui surat permohonan tertanggal ..... telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatahkan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Ujian Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Ujian ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apapun dan dari siapapun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah Swt, meridhoi saya. Amien.

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 5468FAEF333829420 6000 ENAM RIBU RUPIAH

AHMAD ROBIUL AZIZ

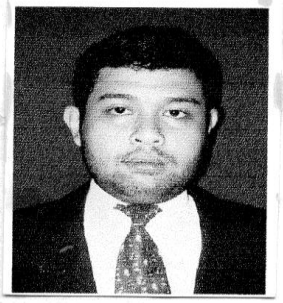
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Tanggalnya

SK-8

BORANG DATA ALUMNI



I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	AHMAD ROBIUL AZIZ L/P*
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	BANDAR LAMPUNG 31-Agustus 1994.
AGAMA	ISLAM
SUKU / BANGSA	SUNDA / INDONESIA
NO.TELEPON	0822 93260 483.
E.MAIL	21darkoby@gmail.com
ALAMAT RUMAH & KODE POS	JL PERJUANGAN IV. GRIYA PRIMA PATUMBAK BLOK D. NO.8 / 20361.
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2013.
N P M	1303100140
PROGRAM STUDI	ILMU ADMINISTRASI NEGARA
PINDAHAN/ASAL SEKOLAH	MADRASAH ALIYAH NEGERI 3 MEDAN (MAN 3)
ALAMAT SEKOLAH	
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. BEASISWA T.A.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI : TANGGAL :
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI : IPK: PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO.24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK.
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	~~KAWIN~~/BELUM KAWIN/~~JANDA/DUDA~~*
NAMA SUAMI/ISTRI*	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIA 3.. ORANG, WANITA ...ORANG, Jlh3.ORANG
NAMA AYAH	ABDUL HARIS. WAFAT TAHUN .....
NAMA IBU	ELY SUHAERIYAH. WAFAT TAHUN .....
PEKERJAAN ORANG TUA	PNS.
NO.TELEPON	081265249259 / 081361000992
ALAMAT RUMAH & KODE POS	JL PERJUANGAN IV GRIYA PRIMA Patumbak BLOK D NO.8.
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	—
NAMA INSTANSI	—
ALAMAT INSTANSI	—
NO.TELEPON/FAX	—

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 283/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**
Hari, Tanggal : Sabtu, 28 Oktober 2017
Waktu : 08.30 WIB- Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Penguji		Judul Skripsi
			Utama	Pendamping/Pembimbing	
1	AHMAD ROBIUL AZIZ	1303100140	1 IDA MARTINELLY, SH, MM 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd 2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DI KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG
2	DWI ANDRIANTIKA SARI	1303100151	1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si 2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	1 IDA MARTINELLY, SH, MM	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 3 TAHUN 2014 TENTANG KAWASAN TANPA ROKOK DALAM MENCIPTAKAN KESADARAN MASYARAKAT UNTUK HIDUP SEHAT DI RUMAH SAKIT PUTRI HIJAU KOTA MEDAN
3	LISDA MEGAWATI	1303100050	1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si 2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN AKREDITASI PUSKESMAS DI PUSKESMAS TELADAN KECAMATAN MEDAN KOTA
4	DEDI SURIADI	1303100083	1 IDA MARTINELLY, SH, MM 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si 2 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI KEBIJAKAN QANUN NOMOR 06 TAHUN 2013 TENTANG RETRIBUSI JASA USAHA PASAR GROSIR DAN PERTOKOAN DALAM RANGKA PENINGKATKAN PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH TENGGARA
5	ECY DAMAYANTI	1303100048	1 IDA MARTINELLY, SH, MM 2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH	1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 39 TAHUN 2011 TENTANG RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN LIMBAH SAMPAH DI DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN LABUHAN BATU

otulis Sidang :

Medan, 8 Safar 1439 H
28 Oktober 2017 M

Ditetapkan oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I

Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Drs. TASRIF SYAM, M.Si

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom