

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH
NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DAN KK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

FENNY KARLINA PUTRI

NPM : 1303100169

Program studi Ilmu Administrasi Negara

Konsentrasi Kebijakan Publik



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

2017

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 01 TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DAN KK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

FENNY KARLINA PUTRI

1303100169

Administrasi Kependudukan menurut Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen-dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain. Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan segala bentuk jasa pelayanan publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan daerah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah berjalan dengan baik atau tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pengumpulan data analisis kualitatif, yaitu suatu metode yang memperoleh informasi mendalam dari pada banyaknya informasi yang ada sebagaimana faktanya. Dalam penelitian ini ada 4 orang pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dan 6 orang masyarakat yang menjadi narasumber, diantaranya satu orang Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, satu orang Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan, satu orang Kepala Seksi Data Kependudukan, dan satu orang Administrator Data Base di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat hasil yang diperoleh yaitu bahwa Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah berjalan dengan baik tetapi masih belum sesuai dengan harapan yang diamanatkan dalam Kebijakan Peraturan Daerah tersebut. Kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai, maka pelayanan yang diberikan masih belum sesuai. Belum memadainya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan membuat pembuatan E-KTP dan KK menjadi terhambat dalam pembuatannya. Peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK yang masih belum dikatakan maksimal.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Mahasuci Allah SWT yang menganugerahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini yang berbeda-beda. Maha Indah Karunia-Nya yang telah membekali masing-masing orang dengan potensi yang beraneka rupa. Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena atas karunia, hidayah dan anugerahnya penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Kebijakan Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DAN KK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar gembira dan keselamatan bagi seluruh umat manusia serta membawa pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Penulis sadar, ada banyak sekali pihak yang telah berjasa besar, bekerja sama dan membantu penulis baik secara moril, maupun materil, hingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu dari hati yang paling dalam penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua tercinta, ibu saya Nurhaya dan ayah saya M. Zulfikar,S.H yang selalu dengan tanpa kenal lelah mencurahkan kasih sayangnya, membimbing saya dengan cinta yang begitu tulus, baik selama penulis dalam masa perkuliahan maupun selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, sekaligus selaku Pembimbing I yang telah bersedia dan tanpa kenal lelah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Nalil Khairiah S.Ip. M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Syafruddin, S.Sos, M.H selaku Pembimbing II yang telah bersedia dan tanpa kenal lelah memberikan bimbingannya selama ini, hingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Dosen serta Pegawai Staff Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai Staff Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari awal perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis ini.
8. Bapak Drs. OK. Zulfie.,M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasinya.
9. Bapak Arpian Saragih, S.Sos., M.Si selaku Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan, Ibu Nurmawati, S.H selaku Kepala Seksi Data Kependudukan, dan Bapak Arnanda Taufik selaku Administrator Data Base di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan telah memberikan kesempatan dan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi kepada saya.
10. Kakakku Tersayang Dicky Wahyudi,S.H sosok yang telah banyak menjadi inspirator saya selaku motivator, dan selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan baik.
11. Kepada seluruh teman-teman kelas kebijakan publik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu serta untuk Salfiah Hardiyanti, Nurhasanah Angin,

Andika Dewi Prastiwi, Anggi Darmawan, Annisa Khairi Sabilla, Yeni Riska, Muhammad Afif Munandar, Muhammad Dio Tanjung, Rahendra Salam, Wiwin Ariga, Khairul Imam, Jefri Suhendra, dan Rudi Pratama yang sudah saya anggap seperti saudara saya sendiri.

12. Kepada saudaraku baba fams yaitu Hanny, Erfa, Uly, Elsa, Ajeng, Nela, Ibni, Dhia Darin, dan Wina yang mendorong dalam penyelesaian pendidikanku ini.

Akhirnya, kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhir dari penyelesaian skripsi ini dan semoga kita semua akan menjadi manusia yang lebih baik kedepannya, Amin.

Medan, 11 Maret 2017

Penulis,

Fenny Karlina Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAKS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	6
D. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II URAIAN TEORITIS.....	9
A. Konsepsi Kebijakan Publik.....	9
a. Pengertian Kebijakan.....	9
b. Pengertian Kebijakan Publik.....	10
B. Konsepsi Implementasi.....	13
a. Pengertian Implementasi.....	13
b. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	15
c. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	17
C. Konsepsi Pelayanan.....	18
a. Pengertian Pelayanan.....	18
b. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	21
d. Faktor-Faktor Pelayanan Publik.....	21
e. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Umum.....	23
f. Masalah-Masalah dalam Pelayanan.....	25

g. Bentuk-Bentuk Pelayanan Umum.....	26
D. Konsepsi Administrasi Kependudukan.....	28
a. Pengertian Administrasi.....	28
b. Pengertian Kependudukan.....	28
c. Administrasi Kependudukan.....	28
E. Konsepsi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK).....	30
a. Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	30
b. Kartu Keluarga (KK).....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Kerangka Konsep.....	33
C. Definisi Konsep.....	34
D. Kategorisasi.....	36
E. Narasumber.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
H. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
I. Deskriptif Lokasi Penelitian.....	38
a. Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	38
b. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	41
c. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	44
1. Letak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	44
2. Jumlah Penduduk.....	45
3. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.....	47

d. Tugas dan Fungsi Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.....	50
BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN.....	61
A. Penyajian Data.....	61
B. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi.....	64
C. Analisis dan Pembahasan.....	72
BAB V PENUTUP.....	76
A. Simpulan.....	76
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 3.1 Kerangka Konsep.....	33
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk.....	46
Tabel 3.3 Struktur Organisasi.....	49
Tabel 4.1 Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 Narasumber Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 4.3 Narasumber Berdasarkan Jabatan.....	63

DAFTAR LAMPIRAN-LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak tahun 2011, Indonesia melaksanakan program E-KTP, kebijakan ini bertujuan untuk menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia, program kebijakan E-KTP ini dibuat karna Indonesia masih sering kali ditemukan seseorang yang memiliki lebih dari satu KTP, hal ini disebabkan karena belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data, penduduk di Indonesia seharusnya hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercantum nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan merupakan identitas tunggal setiap penduduk berlaku seumur hidup.

Indonesia merupakan salah satu Negara yang berpenduduk padat, hal tersebut terjadi akibat tingkat kelahiran yang dapat dikategorikan sangat tinggi. Dari data sensus penduduk yang dilakukan 10 tahun sekali, dan terakhir dilakukan pada tahun 2010 yang dilakukan oleh Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN), Jumlah penduduk mencapai 237,6 juta jiwa.

Berdasarkan data tersebut kepadatan penduduk di Indonesia sudah sangat melampaui batas sehingga dibutuhkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien. Tetapi pada kenyataannya terdapat berbagai masalah berkaitan dengan administrasi kependudukan antara lain tidak optimalnya pelayanan E-KTP dan KK.

Masalah penyelenggaraan administrasi kependudukan ini juga terjadi di kota Medan khususnya mengenai pelayanan pembuatan E-KTP dan KK.

Berdasarkan Peraturan Daerah nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Pemerintah Daerah serta Walikota, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Dinas, Camat, Lurah, dan seluruh penduduk Kota Medan diinstruksikan melakukan upaya untuk meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan 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 perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data dan identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan administrasi dan pencatatan sesuai dengan ketentuan peraturan daerah.

Masalah kependudukan sebagaimana diuraikan diatas, merupakan cermin dampak dari kegagalan membangun system Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang baik. Oleh karena itu pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang mengatur tentang rangkaian penyelenggaraan

administrasi kependudukan berazaskan kepada terciptanya legalitas dan kesamaan hak bagi semua penduduk dalam pendaftaran penduduk dan akta pencatatan sipil.

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

Pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat maupun tanggung jawab upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan system desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian dikalangan masyarakat terutama di kota Medan.

Sebelumnya pelayanan kependudukan di kota Medan kurang menjadi perhatian karena banyak timbulnya asumsi dari masyarakat bahwa pelayanan itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi, sering kali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini.

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.

Pelayanan publik yang terjadi di kota Medan saat ini dapat disimpulkan dari bentuk-bentuk pelayanan publik yang dekat dengan kita masih banyak keluhan mengenai pelayanan publik. Komentar-komentar yang menyatakan ketidakpuasan akan pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah di kota Medan adalah pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP), kartu keluarga (KK) dan lain-lain. Dan yang paling sering terdengar adalah system 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 penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan publik yang kurang memuaskan terjadi di instansi pemerintah daerah khususnya di ruang lingkup kota Medan karena cara atau system pengelolaan yang cukup mendasar. Instansi pemerintahan daerah 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 dilapangan tidak seperti itu, paling tidak begitulah yang ada pada benak sebagian masyarakat di kota Medan. Birokrasi dalam benak

masyarakat lebih identik dengan ketidakpastian, mahal, dan hal-hal yang lebih cenderung negatif dari pada positif.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan proposal dengan judul **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2010 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DAN KK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN”**

B. Rumusan Masalah

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

Bedasarkan masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : “Bagaimana implementasi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.”

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 sebagaimana yang diharapkan. Untuk melihat betapa pentingnya arti tujuan dalam suatu penelitian, maka yang menjadi tujuan penulis di dalam penelitian adalah :Untuk mengetahui implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

2. Manfaat penelitian

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

- a. Bagi instansi yang terkait diharapkan dapat dipergunakan sebagai sumbangan pemikiran kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
- b. Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat dan memberikan sumbangan bagi kepentingan dan perkembangan ilmu pengetahuan disamping hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya
- c. Memberi kesempatan bagi penulis untuk lebih memperdalam pengetahuan yang terkait dengan implementasi peraturan daerah no 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan

D. Sistematika Penulisan

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

BAB I : Berisikan pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian

BAB II : Berisikan uraian teoritis yang menguraikan tentang konsepsi kebijakan publik, pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, konsepsi implementasi, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan publik, faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, konsepsi pelayanan, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan umum (publik), jenis – jenis pelayanan umum (publik), factor- faktor pelayanan, pola penyelenggaraan pelayanan umum, masalah – masalah dalam pelayanan, bentuk – bentuk pelayanan umum, konsepsi administrasi kependudukan, pengertian administrasi, pengertian kependudukan, administrasi kependudukan, konsep kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dan kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk, kartu keluarga.

BAB III : berisikan metode penelitian serta menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian, serta segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

BAB IV : berisikan tentang analisa data penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang pelaksanaan program pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

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

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

Kerangka teori memiliki peran yang sangat besar dalam sebuah penelitian, karena dengan unsur ilmu inilah peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial dan fenomena alami yang menjadi pusat perhatiannya. Menurut Sugiyono (2003:117) teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa fenomena secara sistematis.

Teori pada pokoknya merupakan pernyataan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala yang diteliti dari suatu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat, gejala-gejala yang timbul dimasyarakat itulah pada hakikatnya akan menimbulkan masalah yang harus segera dicari penyelesaiannya. Penyelesaian haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berdasarkan hal tersebut diatas dan didasarkan atas objek penelitian yang akan diteliti maka peneliti menyimpulkan bahwa kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Konsepsi Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan

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

Friedrich (2007:173) menyatakan kebijakan adalah serangkaian konsep tindakan yang diusulkan oleh seorang atau sekelompok orang atau pemerintah dalam satu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan peluang, terhadap pelaksanaan usulan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

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

b. Pengertian Kebijakan Publik

Segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah terhadap kepentingan publik, baik misalnya dari segi pembangunan, perekonomian, perdagangan, politik, dan lain-lainnya hal-hal yang dilakukan seperti ini tujuan untuk sebuah yang lebih baik kedepannya dibandingkan sebelumnya.

Selain uraian diatas maka dikuatkan oleh Anderson (1964:29) menurutnya jika kita mengetahui sesuatu tentang fakta-fakta yang membantu dalam membentuk kebijakan publik atau konsekuensi-konsekuensi dari kebijakan-kebijakan yang mungkin timbul, sementara kita dapat memberi sesuatu yang bersifat mengenai bagaimana individu-individu, kelompok-kelompok atau pemerintah-pemerintah dapat bertindak untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan mereka, maka kita layak memberikan hal tersebut dan tidak layak untuk berdiam

diri. Anderson menjelaskan lagi kebijakan publik mempunyai beberapa implikasi, antara lain :

- a. Titik perhatian kita dalam membicarakan kebijakan publik berorientasi pada maksud atau tujuan dan bukan perilaku secara seseorang. Kebijakan publik secara luas dalam sistem politik modern bukan sesuatu yang terjadi begitu saja melainkan direncanakan oleh faktor-faktor yang terlibat dalam sistem politik.
- b. Kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan merupakan keputusan-keputusan yang tersendiri. Suatu kebijakan tidak hanya keputusan untuk menetapkan Undang-Undang mengenai suatu hal, tetapi juga keputusan-keputusan beserta dengan pelaksanaannya.
- c. Kebijakan adalah apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengendalikan inflasi atau mempromosikan perumahan rakyat dan bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah.

Penyelidikan mengenai hasil-hasil kebijakan mungkin akan menunjukkan bahwa kebijakan dalam kenyataan atau sangat berbeda dari apa yang tersirat dalam pernyataan-pernyataan kebijakan. Dengan demikian kita dapat membedakan antara dampak-dampak kebijakan dengan hasil-hasil kebijakan. Hasil-hasil kebijakan lebih berpijak pada manifestasi nyata kebijakan publik, sedangkan dampak-dampak kebijakan lebih merujuk kepada akibat-akibatnya bagi masyarakat, baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan yang berasal dari tindakan atau tidak adanya tindakan pemerintah.

Menurut Abidin (2006:22) bahwa kebijakan publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah dan kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Lase (2007:26), memberikan batasan bahwa kebijakan publik adalah suatu tujuan tertentu atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh pemerintah pada periode tertentu dalam hubungan pada saat subjek atau suatu tantangan atau krisis.

Menurut Anderson dan Subarsono (2005:21), kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan-badan dan aparat pemerintah. Berdasarkan pendapat di atas penulis mengambil kesimpulan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan pemerintah berdasarkan atas keputusan-keputusan yang berdasarkan dengan kemana arah dan kecepatan perubahan yang terjadi di masyarakat.

Serangkaian pilihan yang kurang lebih berhubungan dengan keputusan publik (termasuk keputusan untuk tidak berbuat) yang dibuat oleh badan-badan atau kantor-kantor pemerintahan. Subarsono (2005:17) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan dan aparat pemerintah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan kebijakan publik adalah jalan untuk mencapai tujuan bersama yang di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, maka kebijakan publik adalah hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dilaksanakan dalam mencapai tujuan.

2. Konsepsi Implementasi

a. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Menurut Wahab (1991:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Nurdin dan Usman (2004:70) mengemukakan bahwa implementasi adalah sistem rekayasa. Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek berikutnya yaitu kurikulum. Dalam kenyataannya, implementasi kurikulum menurut Fullan merupakan proses untuk melaksanakan ide, program atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan.

Dalam konteks implementasi kurikulum pendekatan-pendekatan yang telah dikemukakan di atas memberikan tekanan pada proses. Esensinya implementasi adalah suatu proses, suatu aktivitas yang digunakan untuk mentransfer

ide/gagasan, program atau harapan-harapan yang dituangkan dalam bentuk kurikulum desain (tertulis) agar dilaksanakan sesuai dengan desain tersebut. Masing-masing pendekatan ini mencerminkan tingkat pelaksanaan yang berbeda. Dalam kaitannya dengan pendekatan yang dimaksud.

Secara garis besar dapat dikatakan Wahab (1991:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan agar diwujudkan sebagai “outcome” (hasil akhir) kegiatan - kegiatan yang dilakukan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan negara tersebut system penyampaian/penerusan kebijakan negara yang biasanya terdiri dari cara-cara atau sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sarana yang dikehendaki.

Menurut Abdullah (1998:43), ada tiga komponen penting dalam implementasi suatu kebijaksanaan yang harus selalu ada yaitu :

- a. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan
- b. Target Group, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan atau peningkatan
- c. Unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut
- d. Fungsi Implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan

Negara diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang ada dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan *“policy delivery system”*

b. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Islamy (1997:102) mengatakan kebanyakan Negara itu berbentuk peraturan perundang-undangan dan lainnya berupa berbagai macam ketentuan, ketetapan dan sejenis dengan itu sehingga dengan memerlukan proses implementasi atau menampakan hasil dan masalah implementasi kebijakan tersebut tidak hanya terbatas pada perwujudan secara riil kebijakan tersebut tetapi juga mempunyai kaitan dengan konsekuensi atau dampak yang akan dihadapi.

Secara garis besar dikatakan Wahab (1991:123) Implementasi Kebijakan Publik merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya bersangkut paut dengan penjabaran-penjabaran keputusan politik dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran birokrasi melainkan lebih dari itu. Ini menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Menurut Tangkilisan (2003:29) Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Selanjutnya untuk memahami lebih jauh tentang konsep implementasi, Mazmanian (1983:65) menjelaskan konsep implementasi dengan mengatakan memahami apa yang telah terjadi sesudah program berlaku, yang merupakan

fokus perhatian implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian atau kegiatan-kegiatan yang timbul setelah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasi maupun yang menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat atau kebijakan kejadian.

Teori-teori implementasi dibagi menjadi dua model atau pendekatan, yaitu “topdown dan bottom up” model top down memandang bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara mekanistik dan linier. Sedangkan model bottom up memandang bahwa implementasi kebijakan tidak dapat berjalan linier dan mekanistik, tetapi membuka peluang terjadi transaksi melalui proses negosiasi, bargaining untuk menghasilkan kompromi terhadap implementasi kebijakan.

Kedua model tersebut, jika dikaji dari perspektif normatif dan praktis, akan terlihat perbedaan yang sangat tajam sebagaimana dikatakan oleh Erik line bahwa model top down lebih ditekankan pada aspek tanggung jawab (responsibility) sedangkan model bottom up lebih ditekankan pada aspek kepercayaan (trust).

Dari kesimpulan diatas dapat diambil keputusan bahwa implementasi kebijakan adalah proses untuk memberlakukan baik berbentuk undang-undang, peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Tangkilisan (2003:11) ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu :

1) Komunikasi

Persyaratan pertama yang dalam pelaksanaan yang efektif adalah bahwa yang melaksanakan tugas tersebut mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Jadi ada suatu kejelasan tentang apa yang harus dilakukan, selanjutnya

dalam komunikasi ini perlu adanya konsistensi dari apa yang harus dilakukan, artinya tidak adanya pertentangan antara suatu peraturan dengan peraturan lainnya, sukses tidaknya pelaksanaan dilihat dari aspek komunikasi adalah bagaimana tugas dan fungsi tertentu dilakukan.

2) Sumber Daya

Sumber daya disini maksudnya adalah beberapa sumber daya manusia atau meliputi staf-staf dengan keahlian yang baik untuk informasi, wewenang, dan fasilitas-fasilitas dalam menerjemahkan suatu pertemuan dalam pelaksanaan, staf tersebut harus memadai jumlahnya dalam melaksanakan suatu program, namun tidak hanya jumlah tetapi juga harus didukung oleh keahlian yang baik dan data ketaatan dari personil-personil lain terhadap peraturan pemerintah, wewenang adalah otoritas yang dimiliki oleh pelaksanaan dalam melakukan tugasnya termasuk dalam penerapan sanksi jika ada pelanggaran, apakah sudah cukup memadai, fasilitas-fasilitas didalam menerjemahkan suatu peraturan dalam pelaksanaannya mutlak diperlukan dalam melakukan tugas tertentu, seperti bangunan fisik, kendaraan, dan lain-lain.

Dari kesimpulan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan adalah proses untuk memberlakukan hak berbentuk undang-undang, peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3. Konsepsi Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Napitulu (2007:16) “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 proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

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

Menurut Nugroho (2003:16) tugas pelayanan adalah “tugas memberikan pelayanan kepada umum tanpa membeda-bedakan dan diberikan secara cuma-cuma atau dengan biaya sedemikian rupa sehingga semua kelompok mampu menjangkaunya. Tugas ini diemban oleh Negara yang dilaksanakan melalui salah satu lengannya, yaitu lengan eksekutif (pelaksanaan pemerintah).

Definisi pelayanan menurut Soemartono (2007:91), adalah suatu kegiatan diri suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat/pelanggan. Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud dengan pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada masyarakat baik secara material maupun non material.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan suatu badan tertentu untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum setiap inspirasi masyarakat.

b. Pengertian Pelayanan Umum (Publik)

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, Negara. Sinambela (2006:5) mengatakan bahwa kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi public yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padahal kata yang tepat digunakan adalah Praja yang sebenarnya bermakna rakyat, sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh public (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Dalam konteks ini pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat (*public service*) merupakan bantuan atau pertolongan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat baik secara materiil maupun non materiil. Pelayanan yang diberikan oleh satu organisasi yang bergerak dibidang pelayanan terhadap masyarakat banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang tersedia. Pelayanan

terhadap masyarakat banyak dipengaruhi oleh faktor sumber daya yang tersedia. Pelayanan yang diharapkan tentunya pelayanan yang dapat memberikan rasa puas bagi si penerima tersebut.

Dalam melaksanakan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan masyarakat. Sebagaimana yang digariskan pada Keputusan MENPAN No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum yang mengandung sendi-sendi :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dan kepastian
3. Kesamaan
4. Keterbukaan
5. Efisiensi
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan waktu

c. Jenis – Jenis Pelayanan Umum (Publik)

Kumorotomo (2005:93) ada beberapa jenis pelayanan publik yang terdapat di Indonesia.

- a. Jenis pelayanan publik yang dimiliki aspek pemerataan diolah dengan melihat proses pembuatan persediaan dan kualitas barang-barang dan juga yang berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat Indonesia.
- b. Jenis pelayanan publik yang diperankan oleh pemerintah dan melingkupi keberadaan lembaga pemerintah itu sendiri.

d. Faktor – Faktor Pelayanan

- a. Faktor kesadaran yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkepentingan dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawab membawa dampak sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi unggul dalam melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standart yang telah ditetapkan.
- b. Faktor aturan yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi merupakan alat atau system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor keterampilan petugas yaitu kesimpulan dan keterampilan yang melakukan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu :
 - a) Kemampuan manajerial
 - b) Kemampuan teknis
 - c) Kemampuan membuat konsep
- e. Faktor sarana yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas ataupun pekerjaan layanan, sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi dan segala kebutuhan lainnya.

Ratminto dan Atik (2005:24) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu :

- a) Faktor prosedur pelayanan, faktor prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Faktor waktu pelayanan, faktor yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Faktor biaya pelayanan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Faktor produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f) Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan input berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

e. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Umum

Menurut Boediono (2003:68-70) bentuk dan sifat pelayanan publik harus mengandung sendi-sendi kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketetapan waktu.

- a. Kesederhanaan, kesederhanaan yang dimaksud meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan ketetapan waktu.

- b. Kejelasan dan kepastian artinya ada kejelasan dan kepastian diisi adalah hal-hal yang berkaitan dengan :
- a) Prosedur dan tata pelayanan umum.
 - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrative
 - c) Unit kerja dan atas pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
 - d) Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
 - e) Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan umum
 - f) Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum, berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan atau kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan umum.
- c. Keamanan artinya bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum
- d. Keterbukaan hal-hal yang berhubungan dan berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara tertulis agar dapat mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi yang dimaksud dengan efisiensi disini adalah :
- a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sarana pelayanan dengan tetap

- memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kebutuhan kelengkapan, persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja yang berkaitan.
- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus diterapkan secara wajar dengan memperhatikan :
- a) Barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
 - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk memperlancar secara umum
 - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- g. Keadilan yang dimaksud dengan keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperuntukan secara adil.
- h. Ketetapan waktu, ketetapan waktu maksudnya adalah pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Pada konteks lain, pelayanan umum diberikan kepada masyarakat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditunjukkan atas kepentingan public dan masyarakat.

Dengan demikian kegiatan tersebut mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan dari aparat pemerintah. Maka dari definisi ini dapat

disimpulkan bahwa fungsi pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Berdasarkan keputusan menteri Negara pendayaan aparatur negara RI diatas yang dikemudian keputusan tersebut diperbaharui lagi.

f. Masalah – Masalah dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan fungsinya di dalam pelayanan, pemerintah masih memiliki masalah-masalah yang klasik yang disebabkan oleh terbatasnya jangkauan struktur Pemerintahan dan Aparatur itu sendiri dalam hubungan ini Effendi dkk (2000:108) menyebutkan kelemahan dalam mengadakan pelayanan disebabkan oleh dua hal yaitu :

1. Asas keterjangkauan, meliputi hal-hal yang menyangkut keterbatasan struktur pemerintah tidak mampu menjangkau seluruh kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam hal menyediakan fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa tertentu yang diperlukan.
2. Asas pemerataan, berkaitan dengan kemampuan struktur pemerintah dan aparaturnya. Akan tetapi pada umumnya asas pemerataan ini lebih baik berperan dalam aparatur.

g. Bentuk-Bentuk Pelayanan Umum

Moenir (1992:41) mengemukakan hal yang sama tentang masalah kepuasan dalam pelayanan masyarakat. Menurut beliau bahwa masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka harus mendapatkan pelayanan berupa :

- a. Layanan melalui lisan, yaitu layanan yang dilakukan dibidang humas, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan keterangan kepada siapapun yang memerlukan
- b. Layanan tulisan, yaitu layanan yang diberikan dalam bentuk terbatas, layanan ini terdiri dari dua jenis yakni berupa petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan, bentuk surat-menyurat yang merupakan reaksi tertulis atau permohonan laporan, keluhan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan bentuk perbuatan, yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.
- d. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dalam pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang terkadang dibuat.
- e. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain yang nadanya mengaruh pada permintaan sesuatu.
- f. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- g. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dijelaskan hendaknya diberitahukan.

Widjaja (1989:273) mengemukakan pendapatnya tentang pelayanan, bahwa pelayanan pada masyarakat adalah pengabdian yang melukiskan kesediaan berkorban untuk Negara dan masyarakat.

Syahril (1991:156) menyatakan bahwa pelayanan yang dapat memberikan keputusan kepada masyarakat mengandung dua unsur yaitu :

- a. Terdapat pelayanan yang lama dan rata, tidak adanya deskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa.
- b. Penyaluran yang diberikan harus tepat waktu. Pelayanan yang diberikan oleh aparat dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan. Pelayanan harus merupakan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan diluar jam dinas.

4. Konsep Aministrasi Kependudukan

a. Pengertian administrasi

Handyaningrat (1996:2) mengungkapkan bahwa administrasi adalah kegiatan ketatausahaan yang terdiri dari berbagai kegiatan seperti pembukuan baik penghitungan, pencatatan atau yang lainnya dengan tujuan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan dalam arti sempit, menurutnya administrasi merupakan kegiatan catat mencatat atau pembukuan, surat menyurat atau lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan.

b. Pengertian kependudukan

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

c. Administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa penting, yang dimaksud dengan peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah dating untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk penangkatan pengakuan dan pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, peristiwa kependudukan dan peristiwa penting membutuhkan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

Menurut Peraturan Daerah nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian

kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen-dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 menjamin hak seseorang atau kelompok tentang penganut kepercayaan kepada tuhan yang maha esa untuk mendapatkan hak-hak administrasi kependudukan seperti pencantuman kepercayaan dalam KTP, akta kelahiran, perkawinan dan dokumen kematian yang dijamin dalam Peraturan Daerah Nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Ada juga payung hukum lain yakni peraturan perundang-undangan tersebut, penghayat kepercayaan kepada tuhan yang maha esa tidak boleh didiskriminasi. Mereka berhak mendapatkan perlindungan dan pelayanan administrasi kependudukan tanpa diskriminasi.

5. Konsep kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK)

a. Kartu Tanda Penduduk

Kartu tanda penduduk elektronik adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam arti baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.

Syarat-syarat pembuatan E-KTP

E-KTP (KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK)

- a. Pembuatan E-KTP baru persyaratan:
 - a) Surat pengantar dari RT/RW setempat
 - b) Kartu Keluarga (KK)
 - c) Mengisi formulir permohonan KTP (KP1) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- b. Perpanjangan KTP persyaratan:
 - a) Surat pengantar dari RT/RW setempat
 - b) Kartu Keluarga (KK)
 - c) KTP yang habis masa berlakunya
 - d) Pasphoto ukuran 3x2cm sebanyak 3 lembar
 - e) Mengisi formulir permohonan KTP (KP1) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
- c. Permohonan KTP yang hilang/rusak Persyaratan:
 - a) Surat pengantar dari RT/RW SETEMPAT
 - b) Kartu Keluarga (KK)
 - c) Surat Keterangan dari Kepolisian bagi yang kehilangan KTP/KTP yang rusak
 - d) Pasphoto ukuran 3x2cm sebanyak 3 lembar
 - e) Mengisi formulis permohonan KTP (KP 1) di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

b. Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Syarat-syarat pembuatan kartu keluarga (KK)

- a. Surat pengantar dari RT/RW setempat
- b. Kartu Keluarga yang lama
- c. Akta Perkawinan/ Surat Nikah atau Akta Perceraian
- d. Akta pengangkatan anak (bila ada)
- e. Surat Bukti Ganti Nama bila telah ganti nama
- f. SKKP bagi penduduk WNA
- g. Surat Keterangan pindah asal
- h. Akta kelahiran
- i. Mengisi formulir permohonan Kartu Keluarga

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

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

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan, wawancara, menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang, berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Furchan (1992:21), mengatakan bahwa data deskriptif dapat dilihat sebagai indicator berbagai norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan social lainnya yang menyebabkan atas perilaku manusia.

Sedangkan metode kualitatif dikemukakan oleh Furcan (1992:21) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni : ucapan atau lisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri). Data-data yang disampaikan adalah data sebenarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidaknya dirubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan-bilangan (tidak ditransformasikan menjadi angka atau rumus dan tidak ditafsirkan sesuai dengan ketentuan statistic/informatika).

Dengan demikian penelitian ini akan memberikan gambaran tentang Implementasi Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

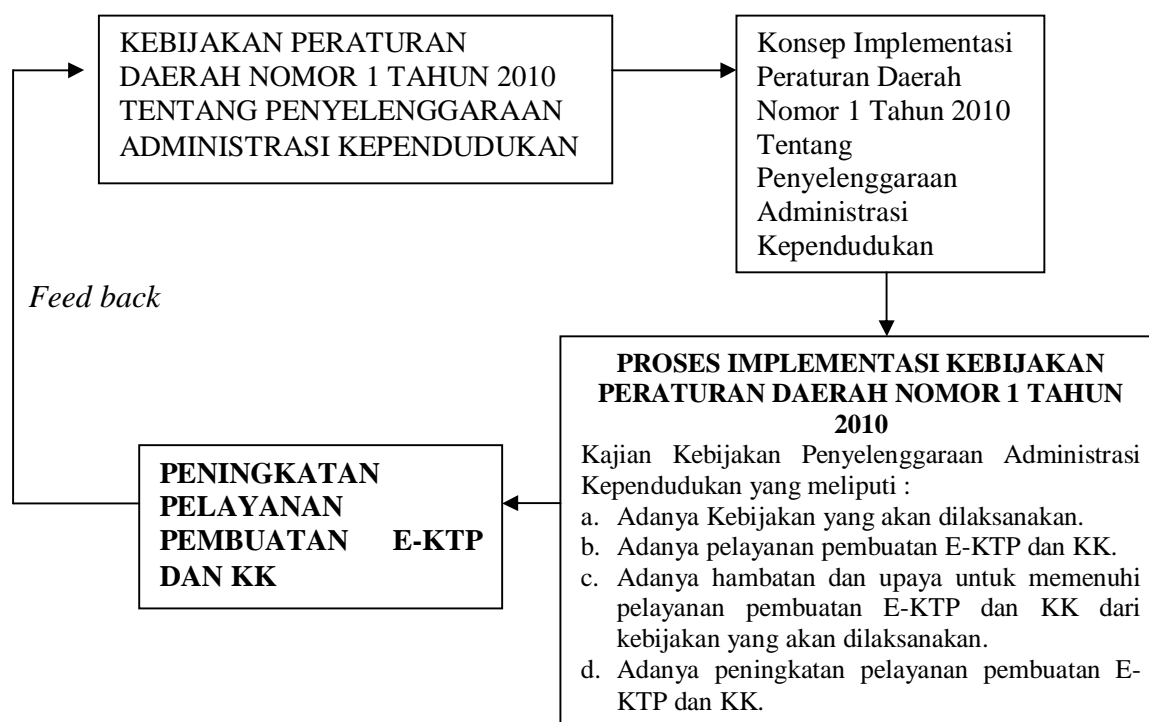
B. Kerangka Konsep

Konsep yang akan di deskripsikan dan dijelaskan, bagaimana implementasi kebijakan pemerintah akan memberikan pelayanan prima untuk masyarakat di kota medan.

Hadari (1995:43) bahwa kerangka konsep itu disusun sebagai perkiraan teoritis dari hasil yang akan dicapai setelah dianalisis secara kritis berdasarkan persepsi yang dimiliki. Dari uraian diatas, maka konsep dapat digambarkan dalam sebuah model teoritis sebagai berikut.

Gambar 3.1

KERANGKA KONSEP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 1 TAHUN 2010



C. Definisi Konsep

Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena yang sama. Konsep merupakan satu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskan sesuai dengan maksud kita memakainya.

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

- a. Implementasi adalah suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.
- b. Implementasi kebijakan publik adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, penelurusan keputusan pengadilan atau keluarnya standart peraturan dan konsekuensi dan kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupan.
- c. Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak.
- d. Kebijakan publik adalah merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan umum atau segala sesuatu yang dikerjakan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah untuk kepentingan umum, yang mana segala sesuatu itu merupakan setiap aturan

dalam kehidupan bersama, baik itu hubungan antar warga ataupun warga dengan pemerintah.

- e. Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.
- f. Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, ciri utama, pertumbuhan, persebaran mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi, kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, social, budaya, agama, serta lingkungan penduduk tersebut.
- g. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan sebagai pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- h. 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 proses mengkonsumsi jasa tersebut.
- i. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik, maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik Negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

- j. Kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) adalah kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam arti baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi.
- k. Kartu keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang mempunyai data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

D. Kategorisasi

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

- a. Adanya Kebijakan yang akan dilaksanakan.
- b. Adanya pelayanan pembuatan E-KTP dan KK .
- c. Adanya hambatan dan upaya untuk memenuhi pelayanan pembuatan E-KTP dan KK dari kebijakan yang akan dilaksanakan.
- d. Adanya peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK.

E. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang implementasi kebijakan peraturan daerah nomor 1 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam rangka pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dan kartu keluarga (KK) di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan.

Penelitian ini diawali dengan mewawancarai narasumber yang mengetahui tentang peraturan-peraturan mengenai kebijakan administrasi kependudukan antara lain :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan
- b. Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan
- c. Kepala Seksi Data Kependudukan
- d. Administrator Data Base
- e. Masyarakat sebanyak 6 orang

F. Teknik Pengumpulan Data

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

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.

1) Wawancara

Wawancara yaitu tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih secara langsung dalam mengenali informasi dengan jalan tatap muka apa yang diperoleh keterangan atau penjelasan yang diperlukan melalui sumber yang berkompeten. Kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau orang yang diwawancara melalui rekaman, video, pengambilan foto.

b. Data Sekunder

Yakni mengumpulkan data-data yang relevan dengan permasalahan yang diteliti diperoleh dari buku, majalah, jurnal, serta naskah lainnya. Data yang

diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisis data

G. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Lexy (2006:239) adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan dalam suatu pola kategorisasi dalam satuan urutan dasar. Dalam penelitian ini teknik penelitian yang digunakan oleh penulis adalah analisis kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data lalu kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan uraikan secara deskriptif.

H. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang berada di Jalan Iskandar Muda No. 237 Medan. Dan waktu penelitian ini dilaksanakan sejak awal bulan februari hingga akhir maret, sehingga waktu yang digunakan penelitian adalah dua bulan.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan instansi yang sebelumnya dikenal sebagai Kantor Catatan Sipil Kota Medan. Tugas utamanya adalah melaksanakan Catatan Sipil. Pencatatan Sipil sendiri merupakan suatu upaya hukum pencatatan kelahiran, perkawinan, status anak dan kematian.

Sebagai hasil absorpsi dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada awalnya pelaksanaan catatan sipil oleh pemerintah Indonesia bersifat pluralis. Artinya catatan sipil dilaksanakan dengan penggolongan-penggolongan warga

Negara Indonesia berdasarkan pasal 131 dan 163 Indische Staatregeling dengan ketentuan :

- a. Untuk orang Eropa digunakan Reglament pencatatan sipil Eropa Staatblad 1849
- b. Untuk perkawinan campuran ditetapkan penetapan Raja tanggal 29 Desember 1896 No.158
- c. Untuk Tionghoa digunakan Statblad 1917
- d. Untuk orang Indonesia digunakan Staatblad 1920, dan bagi orang Indonesia Kristiani, Jawa, Madura, Ambon, Staatblad digunakan 1933
- e. KUH perdata pembagian ini berubah sejak tanggal 27 desember 1966, berdasarkan Industri Presidium Kabinet No.31/u/IN/122/1966 yang mengatur bahwa warga Negara dibedakan atas Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA)

Sejalan dengan perkembangan tugas Kantor Catatan Sipil, terjadi pula perkembangan hukum individu. Diantaranya berkaitan dengan pelaksanaan perkawinan sesuai dengan UU No.1 Tahun 1974 tentang perkawinan yang kemudian dilaksanakan berdasarkan Peraturan Pemerintah No.9 Tahun 1975.

Sementara itu, berkaitan dengan peraturan dan peningkatan Pembina penyelenggaraan catatan sipil lahirilah Kepres No.12/1983 dan Keputusan Mendagri No.54/1983 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kotamadya. Tugas lain yang dijalankan oleh Kantor Catatan Sipil berikutnya adalah administrasi kependudukan yang dilaksanakan berdasarkan :

- a. Keputusan Presiden No.52 Tahun 1977 tentang Pendaftaran Penduduk.

- b. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.2A/1995 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri No.150/1998 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk.
- d. Peraturan Daerah No.1/1998 Tentang Penyelenggaraan Penduduk dalam Rangka Kotamadya Tingkat II Medan.
- e. Keputusan Walikota Medan No.474/1273/SK/1998 tentang Peraturan Pelaksanaan.
- f. Menyusul Undang-Undang No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diubah dengan Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Maka berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan No.4 Tahun 2001, Keputusan Walikota Medan No.24 Tahun 2001, Kantor Catatan Sipil mengalami perubahan dan perluasan tugas menjadi Dinas Kependudukan. Dengan demikian, disamping masih melakukan tugas-tugas pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan juga melaksanakan tugas-tugas kependudukan lainnya.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah No.3 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Medan Dinas Kependudukan berubah menjadi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

2. Visi Dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

a. Visi

Visi adalah cara pandang jauh kedepan, kemana instansi pemerintahan harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Secara umum visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan dan secara potensial untuk terwujud. Visi ditetapkan merupakan gambaran bersama mengenai masa depan dan menjadi komitmen murni dari seluruh masyarakat dan Dinas Kependudukan Pemerintah Kota Medan. Tujuan penetapan visi adalah mencerminkan apa yang ingin dicapai, memberikan arah dan focus strategis yang menjadi perekat dan menyatukan gagasan yang strategis, melalui orientasi terhadap masa depan, mampu menumbuhkan komitmen seluruh jajaran dalam lingkungan dalam lingkungan organisasi dan mampu menjamin keseimbangan organisasi. Visi Dinas Kependudukan Kota Medan diharapkan akan dapat mendukung Visi Kota Medan yaitu “Medan Kota Metropolitan yang modern, madani, dan religious”.

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah :
“Terciptanya Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang Terpercaya”

b. Misi

Misi adalah suatu hasil yang harus diemban atau dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai visi yang ditetapkan, agar tujuan organisasi dapat terlaksana dan berhasil dengan baik. Sejalan dengan visi, maka nilai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah :

- Meningkatkan pelayanan prima Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan kepada masyarakat.
- Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Meningkatkan kualitas aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Keempat Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diatas memiliki makna, rasionalitas atau alasan obyektif sebagai berikut :

- Meningkatkan pelayanan prima Bidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil kepada masyarakat. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap masyarakat haruslah prima. Artinya pelayanan itu harus mengutamakan kepuasan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan hak-hak dan kewajiban masyarakat. Pelayanan prima Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diseyogyakan menjangkau seluruh kelompok dan lapisan masyarakat Kota Medan agar proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berlangsung secara merata dan menyeluruh sehingga tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat tercapai.
- Meningkatkan kualitas data dan informasi yang akurat Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil. Data dan informasi yang akurat tentang Kependudukan dan Catatan Sipil sangat dibutuhkan, karena perencanaan dan proses pembangunan yang baik harus didukung dengan data dan

informasi yang akurat, untuk Bidang Kependudukan data dan informasi tentang penduduk digunakan dalam rangka perencanaan dan proses pembangunan yang berorientasi penduduk. Sedangkan data dan informasi Bidang Catatan Sipil sangat dibutuhkan masyarakat, karena kejadian penting dialami masyarakat yang telah dicatatkan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai Dokumen penting Seumur Hidup dan memiliki kekuatan hukum.

- Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil. Administrasi Kependudukan yang baik tidak dapat tercapai apabila hanya dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Medan Khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, melainkan harus ada partisipasi masyarakat luas. Untuk itu karena kesadaran masyarakat akan pentingnya Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat lebih ditingkatkan, guna tercapainya tujuan pembangunan.
- Meningkatkan kualitas Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil akan dapat tercapai apabila Aparatur Dinas Kependudukan memiliki kemampuan dan keahlian untuk melaksanakan tugas-tugasnya. Di sisi lain, hal itu harus didukung oleh keterlibatan masyarakat, tidak saja dalam bentuk kesadaran untuk mencatatkan diri, tetapi juga kesediaan untuk turut membiayai proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh karena itu, kualitas aparatur dan partisipasi masyarakat

merupakan dua sisi dari satu realitas yang sama yang harus ada agar visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat terwujud.

3. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

a. Letak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Sebagai salah satu daerah otonom dengan status kota, maka kedudukan, fungsi dan peranan Kota Medan cukup penting dan strategis baik secara regional maupun nasional. Bahkan sebagai Ibukota Provinsi Sumatera Utara, Kota Medan sering digunakan sebagai Barometer dan Tolak ukur dalam pembangunan dan penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Sebagai anugerah Tuhan Yang Maha Esa maka secara Geografis, Kota Medan memiliki kedudukan strategis sebab berbatasan langsung dengan Selat Malaka dibagian Utara sehingga relatif dekat dengan kota-kota / negara yang lebih maju seperti Pulau Penang, Kuala Lumpur Malaysia dan Singapura.

Berdasarkan pertimbangan dinamika pembangunan kota, luas wilayah administrasi Kota Medan telah melalui beberapa kali perubahan. Pada tahun 1951, Walikota Medan mengeluarkan Maklumat Nomor 21 Tanggal 29 September 1951 yang menetapkan Kota Medan menjadi 5.130 Ha yang meliputi 4 Kecamatan dengan 59 Kelurahan. Maklumat Walikota Medan dikeluarkan menyusul keluarnya Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 66/III/PSU tanggal 21 September 1951 agar daerah Kota Medan diperluas menjadi 3 (tiga) kali lipat.

Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1973, Kota Medan kemudian mengalami pemekaran wilayah menjadi 26.510 Ha yang terdiri

dari 11 Kecamatan dengan 116 Kelurahan. Kemudian, berdasarkan luas administrasi yang sama maka melalui Surat Persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 140/2271/PUOD tanggal 5 Mei 1986 ditetapkan pemekaran Kelurahan menjadi 144 Kelurahan. Selanjutnya, berdasarkan Surat Keputusan Gubernur KDH Tingkat I Sumatera Utara Nomor 140.22/2772.K/1996 tanggal 30 September 1996 tentang Pendefinitipan 7 Kelurahan di Kotamadya Daerah Tingkat II Medan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 1992 tentang Pembentukan Beberapa Kecamatan di Kotamadya Daerah Tingkat II Medan dimekarkan kembali menjadi 21 Kecamatan dengan 151 Kelurahan dan 2.001 Lingkungan.

Sebagian besar wilayah Kota Medan merupakan dataran rendah dengan topografi yang cenderung miring ke Utara dan menjadi tempat pertemuan 2 sungai penting, yaitu sungai Babura dan sungai Deli. Di samping itu, Kota Medan berada pada ketinggian 2,5-37,5 meter di atas permukaan laut dan secara administratif mempunyai batasan wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Deli Serdang dan Selat Malaka
- Sebelah Selatan : Kabupaten Deli Serdang
- Sebelah Barat : Kabupaten Deli Serdang
- Sebelah Timur : Kabupaten Deli Serdang

b. Jumlah Penduduk

Penduduk Kota Medan berasal dari beberapa daerah yang berbeda-beda, dimana mayoritas penduduknya yang paling dominan beretnis batak, melayu, jawa, mandailing, minangkabau, aceh, dan juga tionghoa. Keanekaragaman etnis

di Kota Medan terlihat dari jumlah mesjid, gereja, dan vihara tionghoa yang banyak tersebar di seluruh Kota Medan.

Kota Medan mempunyai jumlah penduduk 2.477.061 jiwa, yang terbagi dalam 21 Kecamatan, dengan rincian sebagai berikut :

Gambar 3.2

Jumlah Penduduk

M.KOTA	M. SUNGGAL	M.HELVE -TIA	M.DENAI	M.BARAT	M.DELI
93.165 ORG	127.582 ORG	161.421 ORG	168.821 ORG	92.732 ORG	179.438 ORG

M.TUNTU -NGAN	M.BELA -WAN	M.AMPLAS	M.AREA	M.JOHOR	M.MARE -LAN
91.792 ORG	114.949 ORG	136.935 ORG	124.251 ORG	148.775 ORG	160.540 ORG

M.LABU -HAN	M.TEMB -UNG	M.MAIM -UN	M.POLO -NIA	M.BARU	M.PERJU -ANGAN
129.146 ORG	159.331 ORG	55.485 ORG	61.752 ORG	41.335 ORG	117.915 ORG

M.PETI -SAH	M.TIMUR	M.SELAY -ANG
79.594 ORG	126.705 ORG	105.397 ORG

c. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu fungsi manajemen yang mempunyai peranan dan berkaitan langsung dengan interaksi sosial yang terjadi di antara individu-individu dalam rangka kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Struktur organisasi departement merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu departement dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi, maka akan jelas pemisahan tugas dari masing-masing sampai unit-unit terkait dalam suatu organisasi.

Adapun Organisasi itu adalah penggabungan orang dengan tugas-tugas yang saling berhubungan erat dengan yang lainnya agar departemen dapat dipimpin. Departemen harus memiliki struktur organisasi yang nyata yang dimana perbandingan antara tugas dan tanggung jawab dapat terlihat jelas, dengan demikian hubungan yang baik dalam rangka merealisasikan tujuan departemen, sehingga program kerja dapat terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

Struktur organisasi ini juga dapat mempermudah pelaksanaan tugas-tugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sehingga di perlukan struktur organisasi yang terorganisir. Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan No.01 Tahun 2017, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur penunjang Pemerintah Kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut :

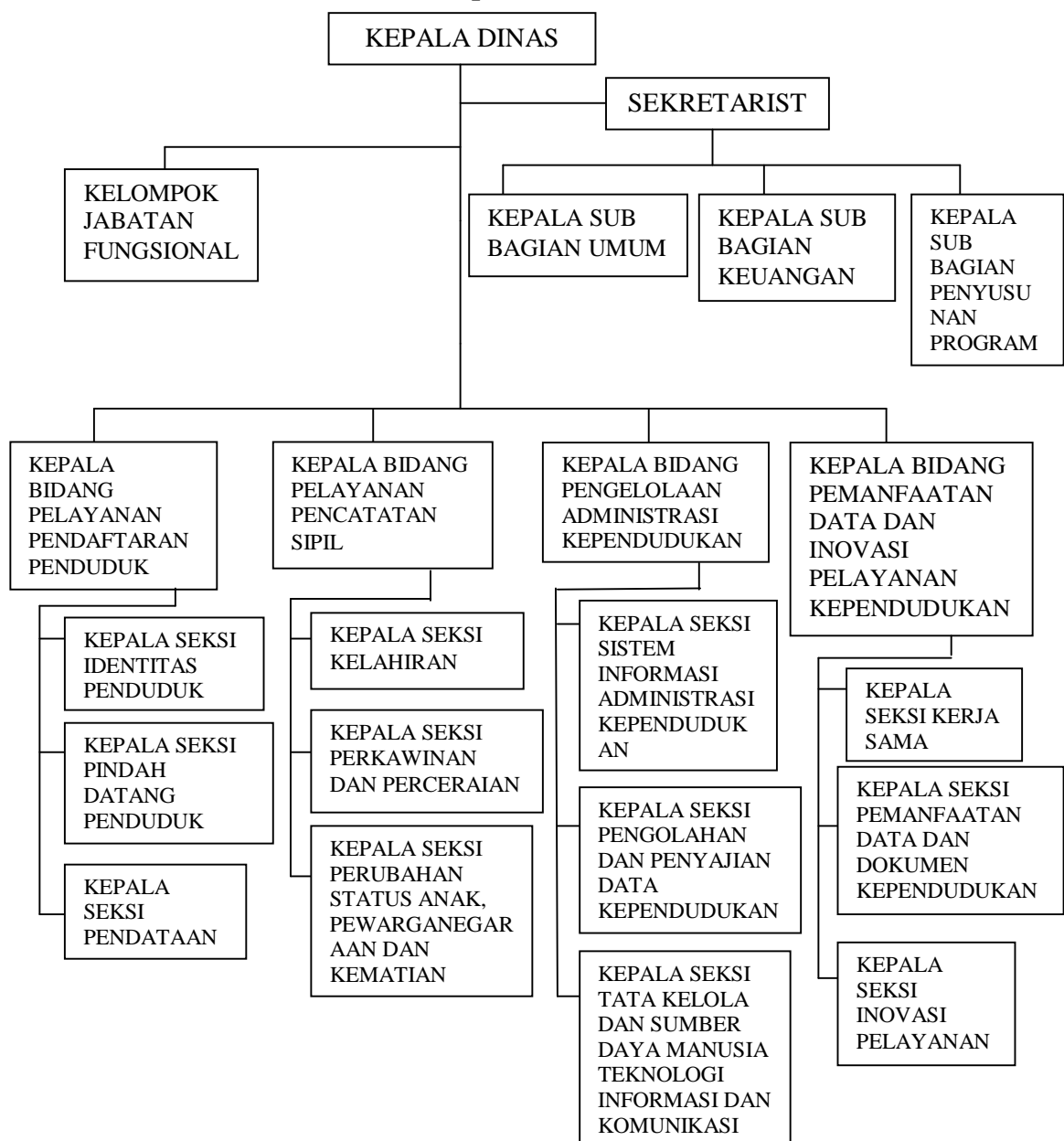
- Kepala Dinas

- Sekretariat terdiri dari :
 - Sub Bagian Umum;
 - Sub Bagian Keuangan;
 - Sub Bagian Penyusunan Program.
- Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :
 - Seksi Identitas Penduduk;
 - Seksi Pindah Datang Penduduk;
 - Seksi Pendataan Penduduk.
- Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :
 - Seksi Kelahiran ;
 - Seksi Perkawinan dan Perceraian;
 - Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari :
 - Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
 - Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.
- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :
 - Seksi Kerjasama;
 - Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - Seksi Inovasi Pelayanan.
- UPT; dan
- Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun struktur organisasi pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut :

Gambar 3.3

Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan



Sumber :Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

d. Tugas dan Fungsi Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Medan melalui Sekretaris Daerah.

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

- Merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan catatan sipil.
- Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
- Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- Menyediakan data Agregat Kependudukan dan Catatan Sipil.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.

Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Medan sesuai dengan surat Keputusan Walikota Medan No.01 Tahun 2017 untuk masing-masing perangkat kerja, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terdiri atas :

SEKRETARIAT

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

- Menyusun rencana kegiatan kerja
- Mengelola urusan perlengkapan, kerumahtanggaan, dan pengadaan barang dinas
- Melaksanakan pengelolaan urusan surat menyurat dan urusan umum dinas
- Mengelola urusan administrasi keuangan serta rencana penyusunan laporan keuangan dinas
- Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan rencana program kerja dinas
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

Sekretariat terdiri dari :

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

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

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

BIDANG PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK

Bidang Pelayanan Pendaftara Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagai tugas dinas dibidang pelayanan dan pendaftaran penduduk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Orang Asing.

Untuk melaksanakan tugasnya Bidang Kependudukan mempunyai fungsi yaitu

:

- Menyusun perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk

- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- Pelaksanaan penertiban dokumen pendaftaran penduduk
- Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari :

- Seksi Identitas Penduduk
- Seksi Pindah Datang Penduduk
- Seksi Pendataan Penduduk

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

- Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penertiban dokumen pendaftaran penduduk;
- Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- Seksi Pendataan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.

BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL

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

- Menyusun rencana pelayanan pencatatan sipil
- Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
- Pelaksanaan penertiban dokumen pencatatan sipil
- Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- Seksi Kelahiran
- Seksi Perkawinan dan Perceraian
- Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

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

- Seksi Kelahiran mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.
- Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

BIDANG PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas dibidang Pengendalian dan pengawasan serta penyuluhan pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA). Untuk

melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari :

- Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
- Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data
- Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi

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

- Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan
- Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.
- Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

BIDANG PEMANFAATAN DATA DAN INOVASI PELAYANAN

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

- Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
- Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari :

- Seksi Kerja Sama
- Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- Seksi Inovasi Pelayanan

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

- Seksi Kerja Sama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89 huruf a, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan
- Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89 huruf b, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- Seksi Inovasi Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 89 huruf c, mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan

KELOMPOK JABATAN FUNGSIONAL

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

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

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

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan serta beberapa sumber data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya yang diperoleh di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terkait dengan Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah sebagai berikut :

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber penelitian, maka data-data tersebut akan di deskripsikan sehingga masalah penelitian tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dapat terjawab dan di analisa.

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

a. Deskripsi Data Narasumber

1) Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin

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

Tabel 4.1

Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	5
2	Perempuan	5
	Jumlah	10

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

2) Distribusi Narasumber Menurut Umur

Berdasarkan umur, Narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17-30 tahun, narasumber dengan 35-45 tahun dan

narasumber dengan umur 46-60 tahun. Pada tabel 4.2 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori.

Tabel 4.2

Distribusi Narasumber Menurut Umur

No	Umur	Frekuensi
1	17-30	4
2	35-45	1
3	46-60	5
	Jumlah	10

Berdasarkan tabel 4.2 yang tercermin di atas dapat dilihat bahwa narasumber di kelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 17-30 tahun sebanyak 4 orang, narasumber dengan umur 35-45 sebanyak 1 orang, narasumber dengan umur 46-60 sebanyak 5 orang.

3) Distribusi Narasumber Menurut Jabatan/pekerjaan

Berdasarkan yang dilihat dari tingkat jabatan atau pekerjaan narasumber di kelompokkan menjadi dua kelompok yaitu pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dan masyarakat Kota Medan. Pada tabel 4.3 berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori tersebut menurut jabatan atau pekerjaan yang dimiliki para peserta wawancara.

Tabel 4.3**Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan/pekerjaan**

No	JABATAN/PEKERJAAN	FREKUENSI
1	PEGAWAI	4
2	MASYARAKAT/ IBU RUMAH TANGGA	6
	JUMLAH	10

Berdasarkan tabel 4.3 yang dapat dilihat diatas bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan pekerjaan sebagai pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebanyak 4 orang, dan narasumber masyarakat dengan pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 6 orang.

B. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**1. Deskripsi hasil analisis jawaban Narasumber Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan****a. Adanya Kebijakan yang akan dilaksanakan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada hari Senin tanggal 13 Februari 2017 Jam 09.30 WIB dengan Bapak Drs. OK Zulfie, M.si mengatakan bahwa di dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa Peraturan Daerah ini masih dipergunakan dan tidak ada masalah dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Tugas pemerintah dalam melaksanakan pemerintah tidak lepas dari upaya untuk mensejahterakan masyarakat. dimana masyarakat merupakan salah satu

persyaratan didalam pembentukan suatu daerah. Untuk itu daerah memiliki tugas untuk memberikan kesejahteraan masyarakat. dengan adanya tugas yang harus dilakukan pemerintah daerah untuk mensejahterakan rakyatnya, maka pemerintah daerah membuat kebijakan yang mengatur tentang pertumbuhan penduduk dan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah daerah dalam mensejahterakan masyarakat adalah dengan membuat suatu kebijakan melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan melalui program Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK yang bersifat untuk mensejahterakan masyarakat.

Implementasi dari sebuah kebijakan dapat dikatakan baik apabila praktik dalam implementasi tersebut didasari oleh aturan Peraturan Daerah yang memuat hal-hal yang menyangkut bagaimana kebijakan tersebut harus dapat di implementasikan dan apa saja yang menjadi tujuan dari dibuatnya suatu kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 13 Februari 2017 dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yaitu bapak Drs.Ok.Zulfie, M.si bahwa kebijakan pemberlakuan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tersebut mengatur hal-hal yang berkaitan dengan hal dokumentasi kependudukan seperti Pelayanan Pembuatan E-KTP, KK, Akte Kelahiran dan Kematian, dan Catatan Sipil sudah berjalan dengan semestinya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil melalui program-program misalnya pembuatan E-KTP gratis, dengan melakukan program E-KTP ini setidaknya pemerintah sudah mengurangi jumlah masyarakat

yang masih belum sadar akan pentingnya identitas kependudukan di Kota Medan. Disamping itu program ini sangat efektif dan efisien.

Kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat akan pentingnya sebuah identitas kependudukan seperti E-KTP dan KK membuat masyarakat menjadi masyarakat yang acuh tak acuh dengan kebijakan yang ada. Serta kurangnya pelayanan yang diberikan masih sangat tidak efektif dan terkesan lamban seharusnya pemerintah lebih jeli lagi dalam mengatasi permasalahan yang ada. Pemerintah juga harus lebih ketat mengawasi setiap permasalahan yang ada dimasyarakat.

Kurangnya dalam tingkat pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah selaku pembuatan kebijakan mengakibatkan makin tidak terkontrolnya jalannya kebijakan itu. Hal ini juga sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan Peraturan Daerah tersebut. Tidak siapnya pemerintah dalam pengawasan program ini membuat masyarakat kurang peduli akan adanya program ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Arpian Saragih, S.Sos, M.si sebagai Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010, sudah berjalan dengan semestinya dan menjadi tolak ukur untuk mengatasi masalah kependudukan, melalui program-program pemerintah seperti program E-KTP dan KK yang bertujuan untuk mengurangi kejahatan-kejahatan pemilik KTP ganda dan aksi terorisme.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurawati, S.H sebagai Kepala Seksi Data Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan

dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010, masih dipergunakan dan sudah berjalan dengan sangat baik tanpa ada sedikit pun masalah dalam pelaksanaan Pembuatan E-KTP dan KK dengan pelayanan yang sangat terbaik bagi masyarakat Kota Medan.

Begitu juga dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Arnanda Taufik sebagai Administrator Data Base di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan melakukan Pelayanan Pembuatan E-KTP dan KK merupakan program pemerintah yang terlaksana dengan sukses dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan terutama dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan KK dengan pelayanan yang sangat efektif dalam pelaksanaannya.

Jadi pelaksanaan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melalui Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan adalah melalui program pembuatan E-KTP dan KK sudah mengikuti prosedur yang ada dan sudah berjalan dengan baik.

Setiap pelaksanaan dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah haruslah sesuai dengan program yang harus dilaksanakan. Dan apabila tidak sesuai dengan kebijakan yang ada maka telah melanggar keputusan yang dilaksanakan. Program yang harus dilaksanakan adalah pembuatan E-KTP dan KK yang sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Dengan demikian adanya kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dilaksanakan dengan salah satu program yang ada dan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

b. Adanya pelayanan pembuatan E-KTP dan KK.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber penelitian dapat diambil sebuah pemahaman tentang adanya proses untuk pelayanan pembuatan E-KTP dan KK melalui penyuluhan kebijakan, memberikan pelayanan dan administrasi yang baik serta pengawasan terhadap kebijakan.

Hasil data yang didapat peneliti melalui wawancara terhadap narasumber Bapak Drs.OK Zulfie, M.si tentang mekanisme pelaksanaan melalui penyuluhan kebijakan kepada masyarakat. Penyuluhan yang dilakukan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan terhadap pelaksanaan program kebijakan pemerintah dilakukan melalui memberikan informasi terhadap program tersebut kepada masyarakat. Demi terciptanya keselarasan di dalam pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Dilihat dari pelayanan dan administrasi dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, melalui wawancara terhadap narasumber pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan bagaimana proses pelaksanaan administrasi program pemerintah dalam mengatasi permasalahan kependudukan yang terjadi pada saat ini.

Proses pelayanan dan administrasi dalam program kebijakan yang dikeluarkan pemerintah Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 yang didalamnya terdapat penjelasan tentang program E-KTP dan KK. Dimana proses pelaksanaan program E-KTP dan KK mempunyai syarat dan administrasi di dalam proses pelaksanaannya. Masyarakat yang sudah berumur 17 Tahun dan sudah berkeluarga harus diberikan informasi yang jelas tentang bagaimana partisipasi pengikutan program yang sedang dijalankan, masyarakat harus mendaftarkan diri kepada pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengikuti program pemerintah agar di data sesuai dengan ketentuan yang ada.

Fungsi dari pengawasan dalam pelaksanaan mekanisme pelayanan kebijakan tersebut sangat perlu diperhatikan dengan baik. Karena sebuah pengawasan sangat penting dalam sebuah pelaksanaan kebijakan. Hal yang sering terjadi gagalnya suatu kebijakan yang dikeluarkan yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan terhadap jalannya sebuah kebijakan yang telah dibuat. Maka dari itu sebuah pengawasan sangat berpengaruh di dalam suatu proses mekanisme pelaksanaan kebijakan yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang ada. Serta pengawasan di dalam kebijakan merupakan pokok penting yang sangat berpengaruh untuk membuat suatu kebijakan.

c. Adanya hambatan dan upaya untuk memenuhi pelayanan pembuatan E-KTP dan KK dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Drs.OK Zulfie,M.si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa hambatan yang ditemukan dalam pembuatan E-KTP dan KK hanya terdapat dalam sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil yang masih belum memadai untuk masyarakat karena untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus E-KTP dan KK bukan hanya dari pelayanannya saja tetapi sarana dan prasarana juga menjadi salah satu faktor yang mendukung dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan KK.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Arpian Saragih, S.Sos, M.Si selaku Kepala Bidang Pengolahan Informasi Administrasi dan Pengendalian Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa melaksanakan suatu pelayanan baik itu pelayanan E-KTP maupun pembuatan KK sangat dibutuhkan kerjasama yang baik antara masyarakat dengan instansi yang berkaitan tujuannya agar meningkatkan orientasi yang terdapat pada masyarakat dan terciptanya pelayanan yang lebih maksimal agar masyarakat lebih paham akan pentingnya identitas kependudukan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Nurmawati, S.H selaku Kepala Seksi Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa sistem kependudukan yang masih kurang mendukung karena sedikit terhambatnya dalam pengiriman data kependudukan ke pusat untuk pelayanan pembuatan E-KTP dan KK. Seharusnya pemerintah juga harus cepat dan tanggap dalam mengatasi permasalahan ini agar program yang sedang berjalan ini bisa terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Arnanda Taufik sebagai Administrator Data Base Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa kurangnya tertib masyarakat dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK yang seharusnya masyarakat lebih bersabar

ketika melakukan pembuatan E-KTP dan KK dan seharusnya masyarakat dan instansi tersebut harus bekerja sama dalam menciptakan suasana yg tenang dan nyaman untuk kelancaran dalam pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

d. Adanya peningkatan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK

Untuk melihat kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melalui wawancara yang dilakukan peneliti terhadap narasumber Bapak Drs. OK Zulfie, M.si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatakan bahwa kinerja pegawai dalam melayani pembuatan E-KTP dan KK sudah sangat baik dan maksimal dalam melayani apa yang menjadi keluhan masyarakat hanya saja fasilitas sarana dan prasarana saja yang kurang cukup memadai serta kerja sama antara masyarakat dan para instansi sangat di perlukan agar terciptanya pelayanan sesuai yang diinginkan oleh masyarakat. Peningkatan pelayanan yang dilakukan dalam program pembuatan E-KTP dan KK hanya kepada lebih maksimal melayani apa yang diperlukan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kota Medan bahwa setiap mengeluarkan suatu kebijakan baru harus juga disertai dengan sebuah evaluasi di dalam suatu kebijakan. Kurangnya sikap pemerintah dalam melakukan evaluasi setiap keluarnya suatu kebijakan membuat pemerintah tidak mengetahui permasalahan-permasalahan yang terjadi akibat ketidaksertaan masyarakat di dalam pelaksanaan suatu kebijakan.

Seharusnya pemerintah harus lebih cepat tanggap dan apabila dalam suatu kebijakan yang di buat harus ada pelaksanaannya, sosialisasinya, pengawasannya dan evaluasinya agar suatu kebijakan yang dibuat bisa berjalan dengan

semestinya. Hal ini kurang di perhatikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sebagai pelaksanaannya suatu kebijakan yang mengakibatkan kurang baiknya pelayanan dalam pelaksanaannya program kebijakan tersebut.

C. Analisis dan Pembahasan

Sistem tatanan sebuah Pemerintahan Daerah harus bisa tersusun dengan rapi dan teratur sehingga menjadi sebuah keutuhan yang mutlak. Di dalam sebuah pemerintahan daerah harus mempunyai sebuah payung hukum atau undang-undang yang mengatur setiap warga negaranya. Hal ini yang tertuang dalam sebuah kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di dalam suatu daerah.

Pemerintahan sebagai pembuatan kebijakan harus bisa melakukan-melakukan terobosan baru untuk menjalankan kebijakan tersebut dengan baik. Dari hasil analisis jawaban dari narasumber peneliti yang di bagi menjadi 2 dari pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan selaku pelaksanaannya kebijakan dan masyarakat yang menjadi penikmat kebijakan. Disini dapat kita lihat bahwasannya pelaksanaan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melalui kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat membuat suatu kebijakan program pembuatan E-KTP dan KK.

Pelaksanaan suatu program pelayanan pembuatan E-KTP dan KK masih belum berjalan dengan baik. Semua ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa masih

banyak kurangnya minat masyarakat untuk mengetahui suatu kebijakan yang dibuat pemerintah daerah.

Melihat dari hasil analisis yang digambarkan dalam pembahasan sebelumnya yang dapat disimpulkan terlihat dari pelaksanaan dari program yang dibuat pemerintah masih belum bisa menyadarkan masyarakat akan pentingnya sebuah identitas kependudukan, masyarakat masih menganggap pelaksanaan dari program pemerintah tentang pelayanan pembuatan E-KTP dan KK hanya sekedar untuk bukti kependudukan mereka saja.

Merujuk dari permasalahan yang dilihat dari pelaksanaan program pelayanan pembuatan E-KTP dan KK dapat dilihat juga dari permasalahan sosialisasi. Tidak terlepas dari masalah sosialisasi merupakan hal yang penting dalam suatu pelaksanaan kebijakan tersebut. Dimana dalam suatu kebijakan sosialisasi program sangatlah berpengaruh agar masyarakat sadar pentingnya sebuah pengetahuan mengenai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Peran dari sebuah sosialisasi terhadap masyarakat ini masih kurang karena dianggap bahwasannya masyarakat sudah mengerti akan pentingnya suatu program yang dibuat pemerintah. Seharusnya pemerintah lebih jeli lagi dalam memberikan penalaran kepada masyarakat tentang program E-KTP dan KK yang sedang dilakukan, agar masyarakat Kota Medan ikut serta mensukseskan program-program kebijakan yang sedang berjalan, untuk pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan juga seharusnya lebih baik dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan

lebih tertarik untuk mengikuti dan mensukseskan program yang telah dibuat oleh pemerintah.

Merujuk dari sebuah pelaksanaan dan sosialisasi sebuah pengawasan terhadap jalannya sebuah kebijakan sangat perlu untuk mengetahui sejauhmana program kebijakan tersebut berjalan. Dimana sebuah system pengawasan terhadap suatu kebijakan sangat diperlukan agar mengetahui bagaimana perkembangan dalam suatu kebijakan yang sedang berjalan.

Kurangnya pengawasan di dalam suatu kebijakan yang dikeluarkan membuat suatu kebijakan menjadi tidak terarah kemana jalannya suatu kebijakan tersebut. Didalam suatu kebijakan yang keluar harus dilakukan sebuah pengawasan yang baik agar sebuah kebijakan berjalan dengan semestinya. Hal ini yang terjadi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang masih kurangnya sebuah pengawasan didalam keluarnya suatu kebijakan yang dikeluarkan.

Sebuah pengawasan dalam suatu kebijakan apabila tidak dilakukan dengan semestinya maka sebuah kebijakan yang dikeluarkan akan tidak berjalan dijalur yang diinginkan.

Hal ini dapat digambarkan melalui hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dimana dalam pelaksanaan program pelayanan pembuatan E-KTP dan KK masih kurang terhadap fungsi pengawasan yang dilakukan, sehingga pelaksanaan dalam kebijakan tidak berjalan dengan semestinya.

Jelas bahwasannya fungsi dari sebuah pengawasan dalam suatu kebijakan sangat dibutuhkan. Fungsi pengawasan bukan hanya sebagai pengawas didalam jalannya sebuah kebijakan yang sedang berjalan. Akan tetapi sebuah pengawasan dalam sebuah kebijakan merupakan masukan bagi pemerintah di mana letak kesalahan dalam sebuah kebijakan yang harus dirubah kedepannya agar menjadi kebijakan yang lebih baik lagi.

Melihat dari segi evaluasi didalam suatu kebijakan yang dibuat sering kali dilupakan oleh pemerintah. Dimana pemerintah sering kali mengabaikan evaluasi dalam suatu pelaksanaan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah itu sendiri. Pada hal sebuah evaluasi dalam sebuah pelaksanaan suatu kebijakan sangat diperlukan untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan sebuah kebijakan yang berjalan.

Sebuah evaluasi merupakan kunci utama pelaksanaan kebijakan yang dibuat. Apabila sebuah kebijakan yang dilakukan tidak disertai dengan evaluasi yang dilakukan akan terjadi ketimpangan-ketimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan sebuah kebijakan yang dilakukan. Hal yang sering terjadi dalam kegagalan sebuah kebijakan yang dibuat dikarenakan pemerintah selalu mengabaikan fungsi pengawasan dari setiap kebijakanyang dikeluarkan oleh pemerintah pusat ke setiap daerah-daerah.

Melihat dari pelaksanaan, sosialisasi, pengawasan dan evaluasi yang dibuat pemerintah terhadap kebijakkaan pelayanan pembuatan E-KTP dan KK masih jauh dariyang diharapkan. Hal ini bisa dilihat dari kurangnya minat masyarakat dalam mengikutiprogram-program kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Seringnya kegagalan dalam sebuah kebijakan yang dikeluarkan pemerintah tidak

seungguhnya bisa disalahkan kepada masyarakat, akan tetapi peran dari pemerintah juga sangat diperlukan dalam sebuah kebijakan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisa dari kesimpulan dan penjelasan yang penulis peroleh maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah mengikuti prosedur yang telah berlaku, akan tetapi masih belum bisa dikatakan maksimal seperti yang telah diharapkan pada tujuan dari Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 yaitu terjaminnya legalitas identitas masyarakat Kota Medan dan terselenggaranya tertib administrasi pemerintahan.
2. Pelayanan pembuatan E-KTP dan KK di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah berjalan dengan baik tetapi masih belum sesuai dengan harapan yang diamanatkan dalam Kebijakan Peraturan Daerah tersebut. Kurangnya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai, maka pelayanan yang diberikan masih belum dikatakan sesuai.
3. Hambatan-hambatan yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang dituangkan dalam program E-KTP dan KK adalah kurangnya pelayanan

yang diberikan oleh pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, dan juga kurangnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

4. Respon masyarakat Kota Medan terhadap Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan antara lain masyarakat sudah aktif dalam mengikuti program E-KTP dan KK yang ada.

B. Saran

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

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diharapkan kesadaran dan pemahaman lebih dalam tentang kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang dituangkan dalam program pembuatan E-KTP dan KK.
2. Diharapkan agar kedepannya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan mengatasi permasalahan-permasalahan masyarakat yang tidak mau mengikuti penyuluhan tentang pentingnya program kebijakan pemerintah perlu diadakan pengawasan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat sudah bisa di pahami atau belum oleh masyarakat Kota Medan.
3. Diharapkan kedepannya agar pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan lebih memperhatikan dan melakukan pendataan ulang kepada masyarakat Kota Medan yang belum mengikuti program pembuatan E-KTP dan KK yang dibuat oleh pemerintah.
4. Kepada pegawai dan staf-staf di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih puas dengan kinerja yang dilakukan oleh para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. 1998. **Perkembangan dan Penetapan Studi Implementasi**, makalah yang disajikan pada temu kaji nasional PERSADI pusat, Ujung Pandang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
- Abidin, Said Zainal. 2006. **Kebijakan Publik**. Agromedia, Jakarta
- Anderson, James. 1964. **Analisis Kebijakan Publik**. Cps, Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 1998. **Prosedur Penelitian**. Rineka Cipta, Jakarta
- Boediono. 2003. **Pelayanan Publik**. Suara Bebas, Jakarta
- Effendi. 2000. **Konsep Pelayanan Publik**. Rineka Cipta, Jakarta
- Fredrich, Carl J. 2007. **Kebijakan Publik**. Mandar Maju, Bandung
- Furchan, Arif. 1992. **Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif**. Usaha Nasional, Surabaya
- Islamy, Irfan. 1997. **Prinsip - Prinsip Perumusan Kebijakan Negara**. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. **Etika Administrasi Negara**. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Lase. 2007. **Implementasi Pelayanan Publik**. Program Pasca Sarjana USU, Medan
- Mazmanian, Daniel A And Paul A Sa Butier. 1983. **Implementasi Kebijakan**. University of minnesota, USA Amerika
- Moenir, A.S. 1992. **Manajemen Pelayanan Umum Diindonesia**. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2006. **Dinamika Kelompok Lembaga Administrasi Negara**. PT Remaja Rosda Karya Offset, Jakarta
- Napitupulu, Pimin. 2007. **Kebijakan Publik**. PT.Alumni, Jakarta
- Nawawi, Hadari. 1995. **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Gajah Mada, Bandung

- Nurdin, Usman. 2004. **Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum**. Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Nugroho. 2003. **Pelayanan Publik**. Mandar Maju, Bandung
- Subarsono. 2005. **Analisa Kebijakan Publik**. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Sugiono. 1999. **Metodelogi Pendekatan Kualitatif**. CV Alfabeta, Bandung
- Sugiono. 2003. **Metode Penelitian Manajemen**. CV Alfabeta, Bandung
- Ratmiko, Atik. 2005. **Pelayanan Publik**. Graha ilmu, Yogyakarta
- Tangkilisan. 2003. **Kebijakan Publik yang Membumi**. YPAPI, Yogyakarta
- Wahab, Solihin Abdul. 1991. **Implementasi Kebijakan Publik**. Aksara Pratama, Jakarta

Peraturan Dan Undang-Undang

- Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003
- Keputusan MENPAN No.81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan