

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-
UNDANG NO 24 TAHUN 2013 TENTANG
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
RANGKA PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI
KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL PEMATANG RAYA
KABUPATEN SIMALUNGUN**

SKRIPSI

**OLEH:
GHINNA DESYANDINI
NPM 1303100053**

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



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

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMATANG RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN

GHINNA DESYANDINI

1303100053

Implementasi Kebijakan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan bertujuan untuk pedoman pembuatan E-KTP yang seharusnya, agar para birorasi bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan EKTP Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggunakan pengamatan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya. Kemudian data yang dikumpulkan dari hasil wawancara dengan para narasumber untuk mendeskripsikan bagaimana pengurusan pelayanan E-KTP melalui wawancara terbuka dengan pihak pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun secara keseluruhan sudah terimplementasi dengan baik, walaupun belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan karena masih banyaknya kendala yang terjadi dan tujuan yang ingin dicapai belum bisa terlaksana dengan baik seperti tidak adanya blanko untuk membuat E-KTP, dan dapat di simpulkan bahwa pemerintah belum mampu mengimplementasikan kebijakan sesuai dengan kategorisasi yang diambil dari beberapa pendapat para ahli, karena menurut jawaban dari para narasumber yang sudah melakukan pembuatan E-KTP pemerintah belum mampu merealisasikan tindakan sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Maha Suci Allah SWT yang telah menganugerahkan setiap orang yang menjalani hidup di dunia ini berbeda-beda. Maha indah karunia-Nya yang telah membekali masing-masing orang dengan potensi yang beraneka rupa. Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas karunia, hidayah, dan anugerahnyalah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Negara Konsentrasi Kebijakan Publik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan dengan selesainya skripsi ini dengan judul IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMATANG RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN. Shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di duniamaupun akhirat.

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril dan materiil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya ayahanda Nurzali Surya S.Kom dan Ibunda Marlaini Tambunan terima kasih atas didikannya selama ini serta

dukungannya yang tiada henti sehingga saya dapat menyelesaikan tugas perkuliahan ini.

2. Kepada Bapak Dr. Agussani, MAP sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Kepada Ibu Nalil Khairiah, S.IP. M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Kepada Bapak Dedi Amrizal., S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberi arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Bapak Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP selaku dosen pembimbing II yang telah memberi arahan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si, selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dan Bapak Timbul Simanjuntak, SH, selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasinya.
8. Seluruh Dosen dan Staf-Staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

9. Kepada Adik Kandung saya Galuh Nandita dan Ghianni Banjaranti yang selalu menjadi penyemangat dan tidak henti memberikan dukungannya selama ini.
10. Kepada kakak saya Dwi Widyanti S.Pd, yang tiada hentinya memberikan semangat selama ini.
11. Kepada sahabat saya Nisa EL Hasanah S.Ked, Nurul Ulfa Andriati, Renzo Nofrihadi Putra S.Sos, Abdillah Mutahar, Pratiwi Irsan, Sella Octavia Santoso, Jefri dan Fauzi Sipahutar terima kasih banyak telah menemani dan membantu saya juga memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Kekasih saya M. Rizky Ramanda terima kasih banyak sudah selalu menemani saya dan membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada adik saya Nurul Fani Rozida Lubis, Lana Cintya Sari dan Maya Resti Andini terimakasih sudah menemani dan selalu memberi dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan dalam penulisan skripsi ini yaitu Tifanny Saskia faradhiba.
15. Kepada teman-teman PETINGGI 13 dan teman-teman yang ada di BEM FISIP UMSU terimakasih untuk pengalaman, pelajaran, momen dan inspirasi selama di perkuliahan.
16. Kepada seluruh keluarga besar saya yang tiada hentinya memberikan dukungan selama ini.

17. Dan kepada semua rekan-rekan seperjuangan fakultas FISIP UMSU angkatan 2013, mohon maaf bila ada kesalahan yang sengaja maupun tidak di sengaja, terima kasih untuk semuanya.

Dan penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari pada kesalahan dan kekurangan, maka dari itu mohon maaf apabila ada kekurangan dan kata-kata yang tidak berkenaan karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Medan, April 2017

Penulis

Ghinna Desyandini

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Konsep Implementasi Kebijakan Publik.....	11
1. Pengertian Implementasi.....	11
2. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	13
3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik.....	14
B. Konsep Kebijakan.....	16
1. Pengertian Kebijakan.....	16
2. Pengertian Kebijakan Publik.....	19
a. Unsur Kebijakan Publik.....	21
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Publik.....	23
3. Macam-Macam Kebijakan Publik.....	24
4. Mekanisme Kebijakan Publik.....	25
5. Fungsi Kebijakan Publik.....	26
C. Konsep Pelayanan.....	26
1. Pengertian Pelayanan.....	26

2.	Pengertian Pelayanan Publik.....	28
	a. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
	b. Solusi Pelayanan.....	30
	c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan.....	31
	d. Masalah-Masalah Dalam Pelayanan.....	31
D.	Konsep E-KTP.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Metode Penelitian.....	33
B.	Narasumber.....	33
C.	Defenisi Konsep.....	35
D.	Kerangka Konsep.....	37
E.	Kategorisasi.....	39
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
G.	Teknik Analisis Data.....	39
H.	Waktu Penelitian.....	41
I.	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	41
	1. Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	41
	2. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	44
	3. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	46
	a. Letak Geografis Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simlungun.....	46
	b. Jumlah Penduduk.....	47
	c. Bagan Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	47

4. Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
 DAFTAR PUSTAKA	
 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
 LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kerangka Konsep Implementasi Kebijakan.....	38
------------	---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pembagian Wilayah Administrasi Pemerintahan.....	42
Tabel 3.2	Jumlah Penduduk.....	47
Tabel 3.3	Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.....	48
Tabel 4.1	Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4.2	Distribusi Narasumber Menurut Umur.....	69
Tabel 4.3	Distribusi Narasumber Berdasarkan Jabatan.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Pedoman Wawancara
Lampiran II	: SK – 1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran III	: SK – 2 Surat Penetapan Judul Skripsi
Lampiran IV	: SK – 3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran V	: SK – 4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran VI	: SK – 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran VII	: Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa
Lampiran VIII	: Surat Keterangan selesai melakukan Penelitian di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya
Kabupaten Simalungun

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas dan untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan.

Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Demikian juga dengan Pemerintahan Kecamatan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, Pemerintah Kecamatan juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional.

Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah, Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada hakekatnya penyelenggaraan otonomi daerah diarahkan

untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia yang mengatur tentang administrasi kependudukan mengatur segala hal yang terkait dengan sistem pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu menempatkan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara.

Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai *follower* dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang birokrasi melakukan aktivitas yang tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat. Sedangkan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan kependudukan yang di lakukan 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 di perlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Salah satu kerja birokrasi dapat dilihat dari bagaimana birokrasi tersebut, dalam hal ini Kecamatan bekerja sama dengan Kepala Desa melaksanakan tugasnya dalam mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) bagi masyarakat. KTP Elektronik merupakan dokumen penting kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional.

Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP adalah kartu tanda penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program E-KTP di luncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia di mulai sejak tahun 2009 dengan ditujukannya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. Adapun empat kota tersebut adalah Padang, Makasar, Yogyakarta dan Denpasar. Sedangkan di Kabupaten/Kota lainnya secara resmi di luncurkan Kementerian Dalam Negeri pada bulan Februari 2011 yang pelaksanaannya dibagi dalam dua tahap.

Pelaksanaan tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia.

Secara keseluruhan pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki E-KTP dan dari awal sampai akhir tahun 2013

perekaman data penduduk tetap berlanjut sampai seluruh penduduk Indonesia wajib KTP terekam data pribadinya.

Salah satu contoh Kabupaten yang melaksanakan pembuatan E-KTP ini adalah Kantor Camat Pematang Raya Kabupaten Simalungun. Sistem pembuatan E-KTP di daerah tersebut berpedoman kepada Undang-Undang Dasar Republik Indonesia No 24 Tahun 2013, tentang administrasi kependudukan.

Diambil dari beberapa pasal pada Undang-Undang no 24 tahun 2013 adalah pasal 5 yang berisi : (1) Pemerintah melalui menteri berwenang menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional, meliputi : (a) koordinasi antar instansi dan antar daerah; (b) penetapan sistem, pedoman, dan standar; (c) fasilitasi dan sosialisasi; (d) pembinaan, pembimbingan, supervise, pemantauan, evaluasi dan konsultasi; (e) pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional; (f) menyediakan blanko E-KTP bagi kabupaten/kota; (g) menyediakan blanko dokumen kependudukan selain blanko E-KTP melalui instansi pelaksana; dan (h) pengawasan.

Selanjutnya pasal 8 yang berisi : (1) Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi : (a) mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting; (b) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; (c) mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan; (d) mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (e) menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan (f) melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi

yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Terakhir pada pasal 79A yang berisi : Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya.

Jika Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Pematang Raya menggunakan pedoman Undang-Undang No 24 Tahun 2013 ini, seharusnya mereka menjalankan program pelayanan pembuatan E-KTP sesuai dengan ketentuan yang sudah di tetapkan.

Namun fakta yang terjadi selama ini, pelayanan pembuatan E-KTP masih memilik citra yang kurang baik di mata masyarakat, dan tidak semua peraturan tersebut di jalankan dengan baik. Dalam pelayanan publik ternyata banyak diwarnai oleh berbagai bentuk praktek yang tidak sesuai sehingga sangat merugikan masyarakat.

Sistem pembuatan E-KTP di kecamatan Pematang Raya Kabupaten Simalungun masih tergolong lemah karena tempat pembuatan E-KTP yang kurang strategis yang sangat menyulitkan masyarakat untuk dapat melakukan pembuatan E-KTP di kecamatan Pematang Raya, ditambah lagi kurangnya transportasi ke daerah tersebut yang banyak meresahkan masyarakat lain yang tinggal jauh dari daerah tersebut.

Perlu juga di sadari bahwa pelayanan di tempat tersebut juga tidak memuaskan masyarakat karena saat pengurusan masih banyak yang harus lama mengantri, bahkan juga tidak bisa langsung selesai, harus menunggu beberapa hari kemudian untuk dapat melakukan pembuatan E-KTP, alat-alat untuk proses pembuatan E-KTP pun sudah layak untuk diganti karena salah satu alasan adanya

keterlambatan pembuatan E-KTP karena mesin pembuat E-KTP itu sedang rusak. Padahal pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pasal 5 (c) Fasilitas dan Sosialisasi. Dapat diartikan bahwa seharusnya penyediaan fasilitas contohnya alat pembuatan E-KTP tersebut sudah harus di tangani dengan cepat.

Termasuk juga salah satu alasan adanya keterlambatan pembuatan E-KTP ini karena tidak adanya blanko. Padahal sudah jelas tertera pada pasal 5 (f) menyediakan blanko E-KTP bagi Kabupaten/Kota, tetapi kenyataannya juga tidak sesuai, blanko tidak ada dan pembuatan E-KTP pun harus ditunda.

Selanjutnya yang seharusnya tidak terjadi adalah tidak adanya biaya terhadap pembuatan E-KTP, sesuai dengan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pasal 79A. Karena adanya biaya terhadap pembuatan E-KTP ini, terjadi perbedaan pelayanan, siapa yang mau mempercepat pembuatan E-KTP bisa membayar, tetapi jika yang tidak membayar tidak tau kapan bisa selesai pembuatan E-KTP nya. Hal ini juga tidak sesuai dengan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 pasal 8 ayat 1(b) memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Menurut masalah diatas maka dapat disimpulkan bahwa seharusnya pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Simalungun harus merubah sistem sesuai dengan Peraturan Undang-Undang yang telah di tetapkan agar tercapainya tuntutan masyarakat dan harapan seluruh warga negara dan penduduk setempat tentang pelayanan E-KTP. Apabila sistem ini di biarkan maka akan terjadi keresahan di masyarakat, dan semakin banyak keluhan-keluhan, dimana waktu yang akan dibutuhkan untuk pembuatan E-KTP ini akan

membutuhkan waktu yang lebih lama, yang akan berdampak pada kerugian materi dan waktu terhadap setiap masyarakat.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions (kepuasan dan persepsi)*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan.

Pelayanan yang di berikan oleh aparatur negara masih berada dalam peringkat *present and accounted*, artinya organisasi atau pegawai menyadari dan mengetahui kedudukan mereka untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, namun untuk usaha ke arah yang sampai pada kualitas pelayanan belum serius untuk di laksanakan. Aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Dan yang diandalkan mampu mengubah citra minta dilayani, menjadi melayani.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NO 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMATANG RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diambil permasalahan yang terjadi yaitu bagaimana implementasi kebijakan peraturan menteri dalam negeri no 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan e-ktip di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil pematang raya kabupaten simalungun.

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. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan peraturan menteri dalam negeri 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-Ktp di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun.

2. Manfaat Penelitian

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

- a. Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk pengembangan konsep Ilmu Administrasi Negara khususnya yang berhubungan dengan kebijakan publik.

- b. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan sebagai suatu dasar untuk menentukan suatu model kebijakan yang lebih ideal dan dapat diterima oleh suatu komunitas sebagai subjek penelitian.
- c. Sebagai sumbangan pemikiran dalam diri pribadi serta memperluas wawasan para pembaca khususnya dalam masalah pelayanan pembuatan E-KTP.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk mempermudah pembahasan dan penganalisisan sehingga tersusun secara kronologis, dan untuk menghindari variabel-variabel yang tidak bisa terkontrol yang akibatnya menimbulkan jawaban yang subjektif.

Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang pengertian kebijakan, pengertian kebijakan publik, mekanisme kebijakan publik, faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan keputusan/kebijakan, pengertian implementasi, pengertian implementasi kebijakan, pengertian kualitas pelayanan, pengertian Pendidikan.

BAB III : PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, teknik pengumpulan data, kerangka konsep, definisi konsep, teknik analisis data, kategorisasi, Narasumber/informan, dan Tinjauan Umum lokasi penelitian.

BAB IV : ANALISIS HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang penyajian data dan untuk mengkaji hasil perolehan data di lapangan dilakukan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan hasil analisis data, selanjutnya dikemukakan beberapa saran sebagai bahan rekomendasi dari hasil penelitian. Selanjutnya skripsi dilengkapi dengan daftar pustaka, daftar riwayat hidup,sertalampiran-lampiran.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Implementasi Kebijakan

1. Pengertian Implementasi

Implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan, yang dilaksanakan dan diterapkan adalah kurikulum yang telah dirancang atau didesain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya.

Browne (2004 : 70) mengemukakan bahwa Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan.

Menurut Tachjan (2006 : 24) Implementasi adalah suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan saran (alat) untuk memperoleh hasil.

Menurut Hanafi (2002 : 67) Implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik kedalam administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.

Menurut Syauckani (2004 : 295) Implementasi adalah pelaksanaan serangkaian kegiatan dalam rangka melaksanakan kebijakan publik sehingga kebijakan dapat membawa hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Dunn (2003 : 132) Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut baik dilakukan oleh individu, pejabat pemerintahan ataupun swasta.

Menurut Grindle (2000 : 23) menyatakan Implementasi dapat dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditetapkan yaitu melihat pada action program dari individual projects dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

Hartandi (2007 : 174) mengatakan Implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.

Menurut Winarno (2012 : 146) Implementasi merupakan tahapan yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai tujuan atau dampak yang diinginkan.

Wahab (2001 : 68) mengemukakan Implementasi adalah keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk pemerintah-pemerintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting, atau keputusan bahan peradilan.

Wahab (2004 : 64) mengemukakan konsep Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimpleentasikan) berate *to providethe means for carrying out*(menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu) dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu).

Implementasi merupakan salah satu unsur pertahapan dari keseluruhan pembangunan sistem komputerisasi, dan unsur yang harus di pertimbangkan dalam pembangunan sistem komputerisasi yaitu masalah perangkat lunak(*software*), karena perangkat lunak yang digunakan haruslah sesuai dengan

masalah yang akan diselesaikan, disamping masalah perangkat keras (*hardware*) itu sendiri.

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

2. Pengertian Implementasi Kebijakan

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

Tangkilisan (2003 : 01) Menyatakan Implementasi Kebijakan adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislative, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan, atau keluarnya standart peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

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

Nurdin dan Usman (2002 : 136) Memandang Implementasi Kebijakan sebagai bagian dari program kurikulum. Proses Implementasi kebijakan dilakukan dengan mengikuti dan mengadopsi program-program yang sudah

direncanakan sudah di organisasikan dalam benuk kurikulum (dokumentasi) Implementasi pada hakikatnya merupakan upaya pemahaman apa yang harus terjadi setelah program dilaksanakan.

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

3. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

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

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

Menurut Mustopadjaja (2002 : 118) implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang diterapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Yang perlu ditekankan

disini adalah bahwa tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Dengan demikian, tahap implementasi terjadi hanya setelah undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Lester dan Stewart (2000:104) memandang implementasi kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Serta implementasi pada sisi lain, merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (output) maupun sebagai suatu dampak.

Mazmanian dan Sabatier (2000:57) menjelaskan tentang implementasi kebijakan publik adalah melaksanakan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk peraturan-peraturan ataupun keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

Pada umumnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang hendak dicapai, dan berbagai cara untuk menstruktur/mengatur proses implementasinya. Proses ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu, biasanya diawali dengan tahapan pengesahan undang-undang kemudian input kebijakan dalam bentuk

pelaksanaan keputusan oleh badan (instansi) pelaksanaan, kesediaan dilaksanakannya keputusan-keputusan tersebut oleh kelompok-kelompok sasaran, dampak nyata baik yang dikehendaki atau tidak dari output tersebut yang mengambil keputusan dan akhirnya perbaikan-perbaikan penting (atau upaya untuk melakukan perbaikan-perbaikan) terhadap undang-undang/peraturan yang bersangkutan.

Sementara Dwijowijoto (2001 : 154) menyatakan bahwa implementasi kebijakan publik pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua langkah yang dilakukan yaitu: 1) langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program. 2) melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses kegiatan administratif dari perumusan kebijakan sampai evaluasi kebijakan, kemudian diberlakukan dalam bentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan.

B. Konsep Kebijakan

1. Pengertian kebijakan

Kebijakan pada umumnya dianggap sebagai pedoman untuk bertindak atau saluran untuk berfikir. Dibuatnya suatu kebijakan maka dapat mengarahkan suatu tindakan untuk mencapai tujuan, menjelaskan bagaimana cara pencapaian tujuan dengan menentukan petunjuk yang harus diikuti. Kebijakan juga dibuat untuk

menjamin konsistensi tujuan untuk menghindari keputusan yang berwawasan sempit dan berdasarkan kelayakan.

Dunn (2000:48) Mengatakan bahwa kebijakan adalah aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau anggota masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat problem solving dan proaktif, Contoh kebijakannya adalah: (1) Undang-Undang (2) Peraturan Pemerintah (3) Keppres (4) Kepmen (5) Peraturan Daerah (6) Keputusan Bupati (7) Keputusan Direktur.

Menurut Friedrich (2007:173) 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.

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

Menurut Abidin (2006:22) bahwa kebijakan public adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang

mempengaruhi arah dan kecepatan dari perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Menurut Dye (2005:17) kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang baik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Lubis (2007 : 05) Kebijakan adalah seperangkat keputusan yang diambil oleh pelaku-pelaku politik dalam rangka memilih tujuan bagaimana cara untuk mencapai tujuan.

Menurut Tachjan (2006 : 19) Kebijakan adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

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

Menurut Solly (2007 : 9) bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Budiardjo (2000 : 12) kebijakan adalah suatu kumpulan yang diambil oleh seorang pelaku atau oleh kepala politik dalam usaha memilih tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Menurut Imron (2002 : 12) kebijakan adalah suatu ketentuan pimpinan yang berbeda dengan aturan yang ada, yang dikenakan pada seseorang karena adanya alasan yang dapat diterima untuk tidak memberlakukan aturan yang berarti kebijakan adalah suatu kearifan pimpinan kepada bawahan atau masyarakatnya.

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

2. Pengertian Kebijakan Publik

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

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

Udoji (2006 : 81) mengatakan kebijakan publik adalah suatu tindakan bersanksi yang mengarah pada suatu tujuan tertentu yang saling berkaitan dan mempengaruhi sebagian besar warga masyarakat.

Menurut Solly (2007 : 09) Kebijakan Publik adalah serangkaian kegiatan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan masyarakat.

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

Menurut Dunn (2005 : 27) kebijakan publik adalah rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga, atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energy, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas perkotaan dan laon-lain.

Tachjan (2006 : 15) mengatakan bahwa Kebijakan Publik merupakan serangkaian keputusan yang mengandung konsekuensi moral yang di dalamnya adanya keterkaitan akan kepentingan rakyat banyak dan keterkaitan terhadap tanah air atau tempat dimana yang bersangkutan berada.

Abidin (2012 : 07) menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan dari pemerintah yang dapat dianggap sebagai kebijakan yang resmi, sehingga mempunyai kewenangan yang dapat memaksa masyarakat untuk mematuhi.

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

Menurut Jenkins (2001 : 15) kebijakan publik adalah serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seorang aktor politik atau sekelompok aktor, berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi. Keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut.

Menurut Nugroho (2003:24) kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang ditelah di cita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, maka kebijakan publik adalah seluruh sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan kata lain kebijakan publik adalah hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan.

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

a. Unsur-unsur Kebijakan Publik

Menurut Abidin (2004:45) sebagai suatu sistem yang terdiri atas sub sistem atau elemen, komposisi dari suatu kebijakan dapat dilihat dua prespektif yaitu dari proses kebijakn dan struktur kebijakan. Dari sisi proses kebijakan terhadap tahap-tahap sebagai berikut: identifikasi masalah dan tujuan, formulasi kebijakan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan.

Sedangkan dari sisi struktur kebijakan terhadap lima unsur yaitu:

unsur pertama : tujuan kebijakan telah dipahami bahwa suatu kebijakan dibuat karena ada tujuan yang ingin dicapai tanpa ada tujuan tidak perlu ada kebijakan, namun demikian tidak semua kebijakan mempunyai uraian yang sama tentang tujuan itu. Perbedaan terletak tidak sekedar pada jangka waktu mencapai tujuan dimaksud, tetapi juga ada posisi, gambaran, orientasi dan dukungannya. Kebijakan yang baik mempunyai tujuan yang baik. Tujuan yang baik sekurang-kurangnya memenuhi empat kriteria: diinginkan untuk dicapai, rasional atau realistis (*rational or realistic*), jelas (*clear*), dan berorientasi ke depan (*future oriented*); unsur kedua : masalah, masalah atau sering disebut dengan isu sangatlah penting bagi suatu kebijakan. Kesalahan dalam menentukan suatu masalah secara tepat dapat menimbulkan kegagalan total dari seluruh proses kebijakan.; unsur ketiga : demand. Demand atau yang disebut dengan tuntutan atau tantangan atau sebuah kritik atau seperti halnya partisipasi pada umumnya. Tuntutan dapat bersifat moderat atau radikal tergantung pada urgensi suatu tuntutan.; unsur keempat : dampak atau outcome, dampak merupakan tujuan lanjutan yang timbul sebagai pengaruh dari tercapainya suatu tujuan. Sesuai dengan ciri kebijakan yang dapat bersifat positif atau negatif. Dampak yang ditimbulkan juga dapat bersifat positif dan negatif.; unsur kelima : Sarana atau alat kebijakan (*policy instruments*). Suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana yang dimaksud. Beberapa dari sarana ini antara lain : kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan perubahan kebijakan itu sendiri.

Berapa besar dampak yang terjadi sudah diperhitungkan hal ini di sebabkan antara lain: 1). Tidak tersedianya informasi yang cukup, mungkin data yang tersedia dilapangn ada pada tingkat lokasi tetapi tidak pada tingkat instansi atau daerah,; 2).dalam bidang sosial pengaruh dari suatu kebijkaan pengaruh suatu kebijakan susah untuk dipisahkan dari pengaruh kebijakan lainnya,; 3). Proses berjalannya pengaruh dari suatu kebijakn dibidang sosial sudah diamaati. Proses tersebut berada dalm setiap masyarakat dan setiap sektor,; 4); sarana dan alat kebijakan. Suatu kebijakan dilaksanakan dengan menggunakan sarana yang dimaksud, beberapa dari saran ini antara lain: kekuasaan, insentif, pengembangan kemampuan, simbolis dan kebijakan itu sendiri.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kebijakan Publik

Wahab (2001:148) mengidentifikasikan ada 4 faktor yang mmpengaruhi kebijakna publik: 1) komunikasi (*comunication*), pelaksanaan kebijakan untuk memahami fungsi dan tugasnya. Implementasi dituntut untuk dapat secara konsisten dan konsekuen dan bertindak sesuai apa yang menjadi tujuan yang ada,; 2) sumber daya (*resource*), implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya baik itu menyangkut sumber daya manusia, dana dan fasilitas lainnya,; 3) sikap implementasi (*disposition*), kebijakan implementasi akan terlaksana dengan baik apabila bersikap baik dan bersungguh-sungguh dan penuh rasa tanggung jawab dalam pelaksanaannya,; 4) struktur birokrasi (*birocratic structure*), meskipun sumberdaya sudah tersedia implementasinya sudah atau apa yang harus dilakukan atau memahami fungsi dan tugannya. Namun pelaksanaanya juga masih

dihadapkan pada struktur birokrasi yang berkaitan dengan implementasi kebijakan tersebut.

3. Macam-macam Kebijakan Publik

Menurut Nugroho (2003 : 128) macam-macam kebijakan publik dapat di bagi menjadi dua yaitu :

A. Kebijakan publik yang dilihat dari pembuatnya.

Pusat : Pada kebijakan ini dibuat oleh suatu pemerintah atau lembaga negara yang berada di pusat untuk mengatur semua warga negara dan seluruh wilayah Indonesia.

Daerah : Pada Kebijakan ini dibuat oleh pemerintah atau suatu lembaga Daerah untuk mengatur suatu daerahnya masing-masing.

B. Kebijakan publik menurut Sifatnya

a. Kebijakan Umum Ekstraktif

Kebijakan Umum Ekstraktif merupakan penyerapan sumber-sumber materil dan sumberdaya manusia yang ada di masyarakat. Seperti pemungutan pajak dan tarif iuran dan retribusi dari masyarakat, dan pengeolaan sumberdaya alam yang terkandung dalam wilayah negara.

b. Kebijakan Umum Distributif

Kebijakan umum distributif merupakan pelaksanaan distributif dan alokasi sumber-sumber kepada masyarakat .

c. Kebijakan Umum Regulatif

Kebijakan umum regulatif merupakan pengaturan perilaku anggota masyarakat. Kebijakan umum yang bersifat regulatif merupakan peraturan dan

kewajiban yang harus dipatuhi oleh warga masyarakat dan para penyelenggara pemerintah negara.

4. Mekanisme Kebijakan Publik

Menurut Mustopadidjaja (2002:57) Suatu kebijakan publik memiliki mekanisme yang sistematis yang harus dilakukan secara tahap demi tahap untuk mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu atau masalah publik yang ada : (a) Terdapat isu atau masalah publik. Disebut isu apabila masalahnya bersifat strategis, yakni mendasar dan menyangkut banyak orang atau bahkan keselamatan bersama. Biasanya berjangka panjang tidak bisa diselesaikan oleh orang perorang dan memang harus di selesaikan.; (b) Isu ini kemudian menggerakkan pemerintah untuk merumuskan suatu kebijakan publik dalam rangka menyelesaikan masalah tersebut. Rumusan kebijakan ini akan menjadi hukum bagi seluruh negara dan warganya termasuk pimpinan negara.; (c) Setelah dirumuskan kemudian kebijakan ini dilaksanakan baik oleh pemerintah, masyarakat, atau pemerintahan bersama-sama dengan masyarakat.; (d) Namun dalam proses perumusan, pelaksanaan, dan pasca pelaksanaan diperlukan tindakan evaluasi sebagai sebuah penilaian apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan dengan baik dan benar dan diimplementasikan dengan baik dan benar pula.; (e) Implementasi kebijakan bermuara kepada output yang dapat berupa kebijakan itu sendiri maupun manfaat langsung yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Di dalam jangka panjang kebijakan tersebut menghasilkan *outcome* yang diharapkan semakin meningkatkan tujuan yang hendak dicapai dengan kebijakan tersebut.

5. Fungsi Kebijakan Publik

Menurut Abidin (2012 : 65) Sebuah sistem kebijakan diciptakan memiliki fungsi-fungsi, yaitu : menciptakan ketertiban dalam masyarakat demi kelancaran kebijaksanaan ekstra aktif dan distributif, menjamin hak asasi warga masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintah ataupun kelompok yang dominan di masyarakat.

C. Konsep Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

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

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

Kumorotomo (2005 : 156) mendefinisikan 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.

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

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

Suparlan (2004 : 91) demikian juga pakar lain mendefinisikan pelayan adalah usaha untuk memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik material maupun non material agar orang lain itu dapat mengatasi masalah sendiri.

Sedangkan definisi pelayanan itu sendiri menurut Gie (2001 : 105) adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

Moenir (2001: 16) Manusia adalah makhluk sosial yang selalu menginginkan kebersamaan untuk mencapai cita-cita dan harapan yang diinginkan. Dan untuk mendapatkan / memenuhi kepentingannya tersebut maka harus memerlukan bantuan orang lain “untuk memenuhi segala kebutuhan hidupnya manusia harus berusaha”, baik melalui aktifitas orang lain itulah yang disebut pelayanan.

Sejalan dengan defenisi diatas, dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebutuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan

berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai 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 di lingkungan. Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

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

Menurut Gie (2002 : 105) pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Menurut Sinambela (2006 : 5) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan

keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (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 individual 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 materil maupun non materil.

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

a. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, Sinambela (2006:5) mengemukakan tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.; b) Akuntabilitas. yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.; c) Kondisional. yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.; d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.; e) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.; f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

b. Solusi Pelayanan

Berbagai keterbatasan yang ada pada masyarakat saat ini dapat menjadi hambatan bagi mereka dalam mencari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hambatan tersebut bisa saja dalam bentuk memahami aturan-aturan yang telah ditetapkan atau prosedur pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang memberikan solusi atau jalan keluar bagi masyarakat, apabila masyarakat tersebut mengalami kesulitan dalam memahami aturan-aturan atau prosedur pelayanan yang diterapkan. Solusi atau jalan keluar yang diberikan adalah solusi yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa yang dilakukan secara tulus (tanpa syarat) dan bukan sebaliknya bersyarat, sehingga pelayanan menjadi sangat kompleks dan ruwet. Birokrasi pada dasarnya adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah menjadi kewajiban bagi seorang pelayanan untuk melayani dan membantu tuannya dalam mengatasi kesulitan yang dihadapi tuannya.

c. Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Ratminto dan Atik (2005:24), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu :1) faktor prosedur pelayanan. Faktor prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.; 2) faktor waktu penyelesaian. Faktor yang ditetapkan saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.; 3) faktor biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.; 4) faktor produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.; 5) faktor sarana dan prasarana. Faktor sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.; 6) faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan. Faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

d. Masalah-masalah Dalam Pelayanan

Dalam melaksanakan fungsinya didalam pelayanan, pemerintah masih memiliki masalah-masalah yang klasik yang disebabkan oleh terbatasnya jangkauan struktur pemerintah dan aparatur itu sendiri.

Dalam hubungan ini Effendi (2000:108), Menyebutkan kelemahan pemerintah 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, misalnya pelayanan kesehatan tidak dapat dibangun pada beberapa pelosok desa.

2) Asas pemerataan, berkaitan dengan kemampuan struktur pemerintah dan aparaturnya. Akan tetapi pada umumnya asas pemerataan ini lebih baik berperan dalam aparatur.

D. Konsep E-Ktp

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi atau teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif. Untuk memahami secara mendalam tentang pelayanan publik dalam rangka peningkatan pengurusan pelayanan e-ktp di kecamatan pematang raya kabupaten simalungun.

Menurut Furchan bahwa data deskriptif dapat dilihat sebagai indikator bagi norma-norma nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan atau perilaku manusia.

Sedangkan metode Kualitatif menurut Furchan (2004) adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yakni, ucapan atau tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari orang-orang (subjek itu sendiri).

B. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang berkompeten atau mengetahui informasi tentang implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri no 8 tahun 2016 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara

nasional dalam rangka meningkatkan pengurusan pelayanan e-ktip di Kantor Dinas Catatan Sipil pematang raya kabupaten Simalungun.

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

1. Nama : Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si
Jabatan : Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
2. Nama : Timbul Simanjuntak, SH
Jabatan : Sekertaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun
3. Nama : Zaenah Sembiring
Jabatan : Camat Serbelawan
4. Nama : Ahmat Khoiruddin
Jabatan : Lurah Dolok Merangir
5. Nama : Ismail Ganti
Jabatan : Masyarakat
6. Nama : Sri Hartati
Jabatan : Masyarakat
7. Nama : Hafidza Mazharani Tambunan
Jabatan : Masyarakat

C. Defenisi Konsep

Konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat di pakai untuk menggambarkan fenomena yang sama. Konsep merupakan suatu kesatuan yang pengertiannya tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan. Dalam merumuskan kita harus dapat menjelaskannya sesuai dengan maksud kita memakainya.

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

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

- a. Implementasi adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan untuk melaksanakan sesuatu kebijakan secara efektif dan merupakan suatu penerapan ide, kebijakan atau motivasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap.
- b. Kebijakan adalah serangkaian kegiatan dan pilihan yang mempunyai hubungan satu sama lain, termasuk keputusan untuk berbuat atau tidak berbuat dalam mengatasi suatu masalah yang dihadapi dan suatu konsep, asas yang menjadi pedoman dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Kebijakan Publik adalah merupakan konsep dasar rencana dari pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur suatu kepentingan

umum atau suatu keputusan yang di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan.

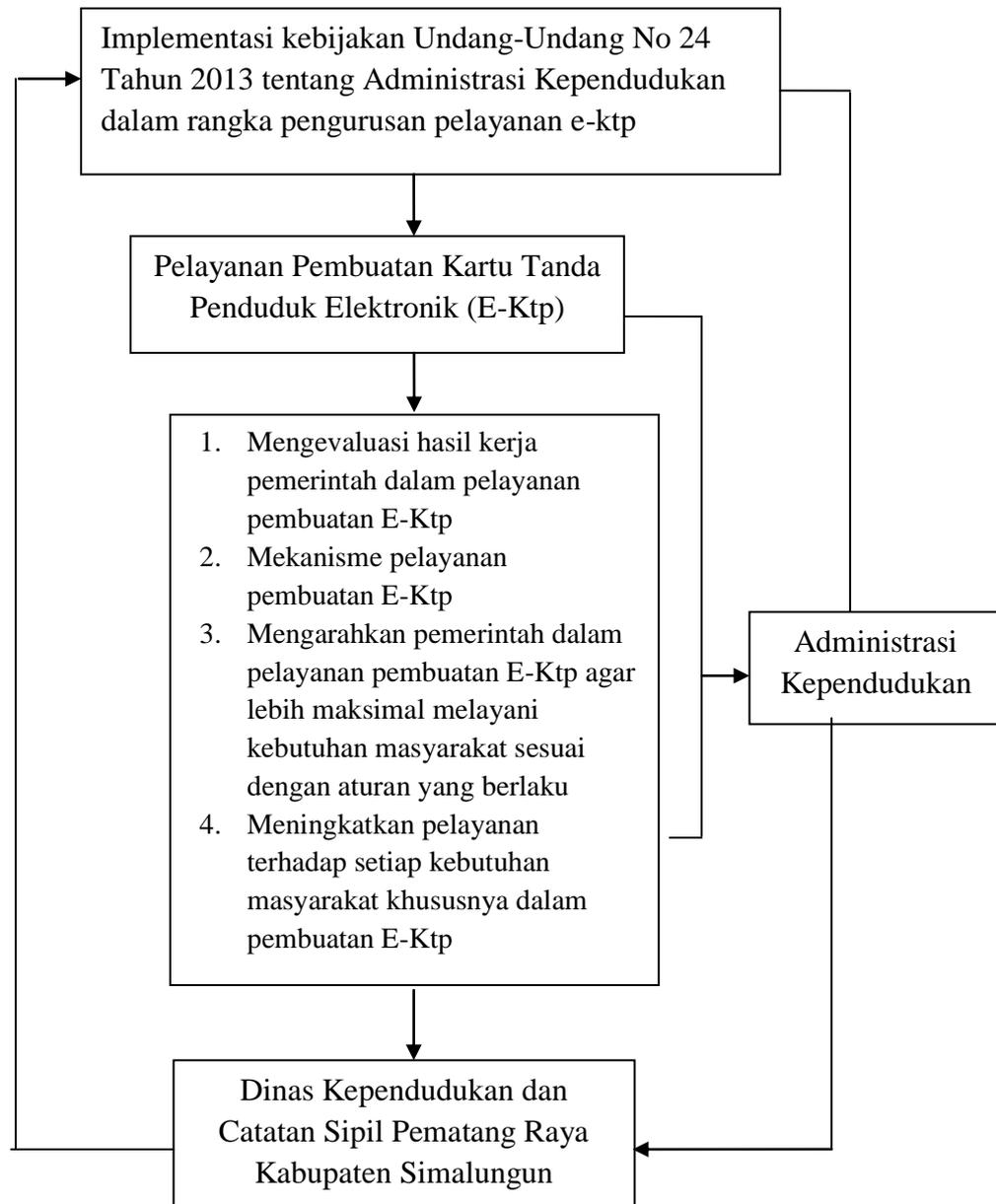
- d. Implementasi Kebijakan adalah suatu tahapan pembuatan keputusan yang bersifat praktis dengan mengikuti dan mengadopsi program-program yang sudah direncanakan untuk memecahkan persoalan-persoalan publik.
- e. Implementasi Kebijakan Publik adalah proses kegiatan administratif dari perumusan kebijakan sampai evaluasi kebijakan, kemudian diberlakukan dalam bentuk undang-undang, peraturan-peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai suatu tujuan.
- f. Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan bagi orang lain untuk memenuhi kebutuhannya dan harus bersifat langsung secara lebih memuaskan berupa produk jasa dan dapat dinikmati dan digunakan oleh pemakai atau penerimanya dalam rangka tercapainya tujuan organisasi.
- g. Pelayanan Publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan mengabdikan diri kepada masyarakat.
- h. 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.

D. Kerangka Konsep

Berdasarkan judul penelitian diatas, maka dalam pelaksanaanya mekanisme perizinan harus mengambil sesuai dengan peraturan daerah yang telah ada dan berlaku. Hal ini di perlukan agar tidak ada ketimpangan, agar tidak terjadi penyimpangan antara kebijakan yang satu dengan kebijakan yang lainnya, agar tidak terjadi pelanggaran hukum dan menghindari upaya-upaya yang tidak diinginkan oleh oknum-oknum tertentu.

Gambar 3.1

KERANGKA KONSEP IMPLEMENTASI KEBIJAKAN



E. Kategorisasi

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

- a. Adanya proses kegiatan yang disetujui
- b. Adanya program kebijakan yang akan di laksanakan
- c. Adanya tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan
- d. Adanya keputusan yang diambil dalam suatu kegiatan

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

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

b. Data Sekunder

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

G. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini, teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis kualitatif. Yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Data yang diperoleh dari wawancara akan diuraikan secara deskriptif dan analisis secara kualitatif.

Analisis data keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menyeleksi data lalu disederhanakan dan diambil makna utamanya (intinya) kemudian disajikan berdasarkan fakta-fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas tentang partisipasi politik masyarakat dan mengambil kesimpulan.

Dari uraian tersebut diatas dapatlah kita menarik garis bawah analisis data bermaksud untuk mengorganisasikan data terlebih dahulu. Data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri catatan-catatan lapangan dan komentar penelitian, dokumen, berupa laporan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini ialah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan mengkategorikan. Pengorganisasian dan pengelolaan data tersebut bertujuan menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya akan diangkat menjadi teori substantif.

Akhirnya perlu dikemukakan bahwa analisis data itu dilakukan dalam suatu proses. Proses berarti pelaksanaannya sudah mulai dimulai sejak pengumpulan data dilakukan dan dikerjakan secara intensif yaitu sudah meninggalkan lapangan. Pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengarahan tenaga, fikiran peneliti. Selain menganalisis data, peneliti juga perlu dan masih perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi teori atau menjustifikasikan adanya teori baru yang mungkin akan ditemukan.

H. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak awal bulan maret pada tanggal 6 Maret 2017 sampai pertengahan bulan april, sehingga waktu yang digunakan peneliti adalah satu bulan setengah.

I. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Sejarah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

a. Pra Kolonial

Pembagian wilayah pemerintahan pada masa sebelum masuknya penjajahan Belanda didasarkan pada wilayah-wilayah kerajaan yang berdiri di Simalungun. Pada periode 500-1295 diketahui terdapat bentuk sistem pemerintahan bersama yang terdiri dari 4 kerajaan yaitu Kerajaan Nagur, Silou, Batangiou dan Harau. Sistem pemerintahan bersama ini dikenal dengan nama sistem Raja Maropat atau Raja Nan Empat. Sedangkan pemerintahannya dikenal dengan nama Purba Deisa Nauluh atau Batak Timur Raya. Perpecahan diantara kerajaan tersebut akibat masih seringnya perang antar kerajaan tidak dapat dihindarkan. Berdirinya kerajaan-kerajaan baru yaitu kerajaan Dolok Silau oleh marga Purba Tambak, Tanah Jawa oleh marga Sinaga, Siantar oleh marga Damanik dan Panei oleh marga Purba Dasuha tetap menghidupkan sistem pemerintahan Raja Maropat sampai pada tahun 1865 walaupun pemerintahannya sendiri sudah berganti. Ada tahun 1865 kembali kerajaan-kerajaan tersebut pecah menjadi 7 kerajaan yaitu Kerajaan Dolok Silau, Tanah Jawa, Siantar, Panei, Raya, Purba dan Silimakuta dan tidak lagi menggunakan sistem pemerintahan bersama. Perpecahan ini tidak dapat dilepaskan dari politik *divide et impera*-nya kolonial

Belanda. Masa perpecahan ini terjadi mulai tahun 1865 sampai dengan tahun 1907 dimana Belanda mulai mendirikan perkebunan-perkebunan besar.

b. Kolonial

Masuknya Belanda secara bertahap ke Simalungun telah membawa perubahan sistem pemerintahan yang menjadi sistem pemerintahan kolonial. Perubahan ini berdampak dibatasinya peran harajaon (kerajaan) yang berkuasa. Melalui Besluit Gubernement Nomor 22 (Staatsblad Nomor 531) tanggal 12 Desember 1906 dibentuklah afdeling Simalungun en de Karo landen yang dikepalai oleh asisten residen V.C.J. Westenberg di Seribu Dolok. 17 No Wilayah administrasi pemerintahan dibagi ke dalam 7 landschapskassen (penguasa setempat) yang terdiri dari 16 distrik dan huta (kampung) yang dibuat berdasarkan kekuasaan raja-raja yang masih berkuasa di Simalungun pada masa itu sebagaimana berikut ini :

Tabel 3.1

Pembagian Wilayah Administrasi Pemerintahan

No	Kerajaan	Distrik
1	Siantar	Siantar
		Bandar
		Sidamanik
2	Tanah Jawa	Tanah Jawa
		Bosar Maligas
		Jorlang Hataran
		Dolok Panribuan
		Girsang Sipangan Bolon
3	Panei	Panei
		Dolok Batu Nanggar
4	Raya	Raya
		Raya Kahean
5	Dolok Silau	Dolok Silau

Raja-raja yang berkuasa memberi persetujuan kepada Belanda untuk menganeksasi wilayahnya untuk dijadikan perkebunan-perkebunan besar seperti perkebunan sawit, karet dan lain-lain yang sampai sekarang masih berdiri. Saat pembukaan perkebunan tersebut hampir tidak ada perlawanan karena pada masa itu tanah tidak dimiliki oleh rakyat, tapi dimiliki dan dikuasai oleh partuanon (penguasa lokal setingkat desa) yang tunduk kepada raja di wilayahnya. Keberadaan perkebunan tersebut membawa dampak pada tatanan sosial yang terjadi di Simalungun. Seperti imigrasi penduduk ke wilayah Simalungun, baik yang memang ingin mengadu nasib maupun yang didatangkan Belanda sebagai buruh perkebunan. Imigrasi penduduk ini menjadikan wilayah Simalungun sebagai melting pot dari berbagai kebudayaan dan agama yang dibawa oleh para pendatang.

c. Post Kolonial

Setelah kemerdekaan Republik Indonesia maka berdasarkan Undang-Undang Darurat (Drt) Nomor 7 Tahun 1956 dibentuklah Kabupaten Simalungun dengan 16 kecamatan yang berasal dari 16 distrik pada masa pemerintah Belanda dan berkembang menjadi 17 kecamatan yaitu Kecamatan Dolok Pardamean. Kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 50 Tahun 1991 dan Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 1992 dilaksanakan pemekaran kecamatan dari 17 kecamatan menjadi 21 kecamatan yaitu Kecamatan Pematang Bandar, Huta Bayu Raya, Ujung Padang dan Tapian Dolok. Satu hal penting dalam sejarah pemerintah di Simalungun adalah ditetapkannya Kabupaten Daerah Tingkat II Simalungun pada tanggal 25 April 1995 sebagai salah satu dari 25 Daerah Tingkat II Percontohan Otonomi Daerah. Pada pelaksanaannya, penyerahan urusan, baik

yang berasal dari pusat maupun Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Utara meliputi 22 bidang, 108 sub bidang dan 475 urusan yang ditangani oleh 24 dinas daerah. Setelah jatuhnya pemerintahan Orde Baru oleh gerakan reformasi yang dimotori oleh mahasiswa, pemerintah pusat mendesentralisasikan sebagian kewenangannya kepada daerah kabupaten/kota melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999. Dampak pemberlakuan undang-undang ini yang paling nyata adalah munculnya wilayah-wilayah pemekaran mulai dari tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota dan provinsi. Kabupaten Simalungun juga mengalami pemekaran wilayah desa/kelurahan dan kecamatan dimana sebelumnya terdiri dari 21 kecamatan dimekarkan menjadi 30 kecamatan.

2. Visi dan Misi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

1. Visi

Visi merupakan suatu keadaan atau harapan yang harus diwujudkan pada masa yang akan datang. Dengan memiliki visi, arah kegiatan yang harus dilaksanakan menjadi jelas dan terfokus.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun sebagai unsur pelaksana daerah yang menjalankan urusan kependudukan dan pencatatan sipil, serta dalam upaya menyikapi isu-isu strategis serta tantangan perubahan dan lingkungan eksternal yang terjadi, memandang perlu untuk menetapkan dan mengarahkan tujuan organisasinya melalui penyelenggaraan tugas dan fungsinya guna mendukung tujuan pembangunan daerah.

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, yaitu :
“Terwujudnya Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang modern

melalui Pelayanan Prima yang berbasis Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan (SIAK).

2. Misi

Untuk mencapai Visi tersebut diatas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun mengemban Misi yaitu : “Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat dalam bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Untuk mewujudkan Misi tersebut, ada beberapa faktor pendukung yang harus dilakukan yaitu :

1. Meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegunaan atau manfaat Dokumen Kependudukan yang merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan hukum seseorang;
2. Mengembangkan kapasitas sumber daya pelayanan yang meliputi SDM teknologi informasi administrasi kependudukan dan sarana pendukung lainnya.
3. Memberikan Pelayanan yang Prima kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berkualitas, mudah, ramah, cepat dan transparan dalam rangka mengupayakan realisasi PAD yang telah ditargetkan.

Untuk mencapai misi tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun memiliki motto yang berasal dari Bahasa Daerah Simalungun “HOBAS” dan “PODAS”. HOBAS berarti cekatan dalam pelaksanaan tugas, artinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam melayani masyarakat Kabupaten Simalungun dibidang dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bersikap ramah, teliti memeriksa

persyaratan pemohon. Sedangkan PODAS berarti cepat dan tepat waktu, artinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dalam memproses semua permohonan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang telah memenuhi syarat diselesaikan dengan cepat atau selesai pada tepat waktu.

3. Gambaran Umum Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

a. Letak Geografis Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

Secara geografis, Kabupaten Simalungun terletak di antara $2^{\circ} 36' - 3^{\circ} 18'$ Lintang Utara dan $98^{\circ} 32' - 99^{\circ} 35'$ Bujur Timur dengan luas wilayah 4.386,60 km atau 6,12 % dari luas keseluruhan Provinsi Sumatera Utara serta berada pada ketinggian 20 – 1.400 m dari atas permukaan laut (rata-rata 3369 m) yang dibagi dalam 3 kategori besar, yaitu :

1. Ketinggian 20 m – 389 m dari permukaan laut termasuk dalam kategori dataran rendah yang meliputi Kecamatan Bandar, Pematang Bandar, Ujung Padang, Siantar, Huta Bayu Raja, Tanah Jawa, Bosar Maligas, Dolok Batu Nanggar dan Tapian Dolok dengan luas 2.160,83 km atau 49,26 % dari luas Kabupaten Simalungun.
2. Ketinggian 600 m – 920 m dari permukaan laut termasuk dalam kategori dataran sedang yang meliputi Kecamatan panei, Jorlang Hataran, Raya Kahean, Sidamanik, Raya, Dolok Panribuan dan Girsang Simpang Bolon dengan luas 1.276,07 km atau 29,09 % dari luas Kabupaten Simalungun.

b. Jumlah Penduduk

Tabel 3.2

JUMLAH PENDUDUK

NO	PENDUDUK			
	KABUPATEN	KEPALA KELUARGA	PENDUDUK	WAJIB KTP
1	2	3	4	5
1	SIMALUNGUN	359.318	1.190.873	874.631

AKTA PENCATATAN SIPIL			
AKTA LAHIR	AKTA KAWIN	AKTA PERCERAIAN	AKTA KEMATIAN
6	7	8	9
377.748	160.538	1.594	303

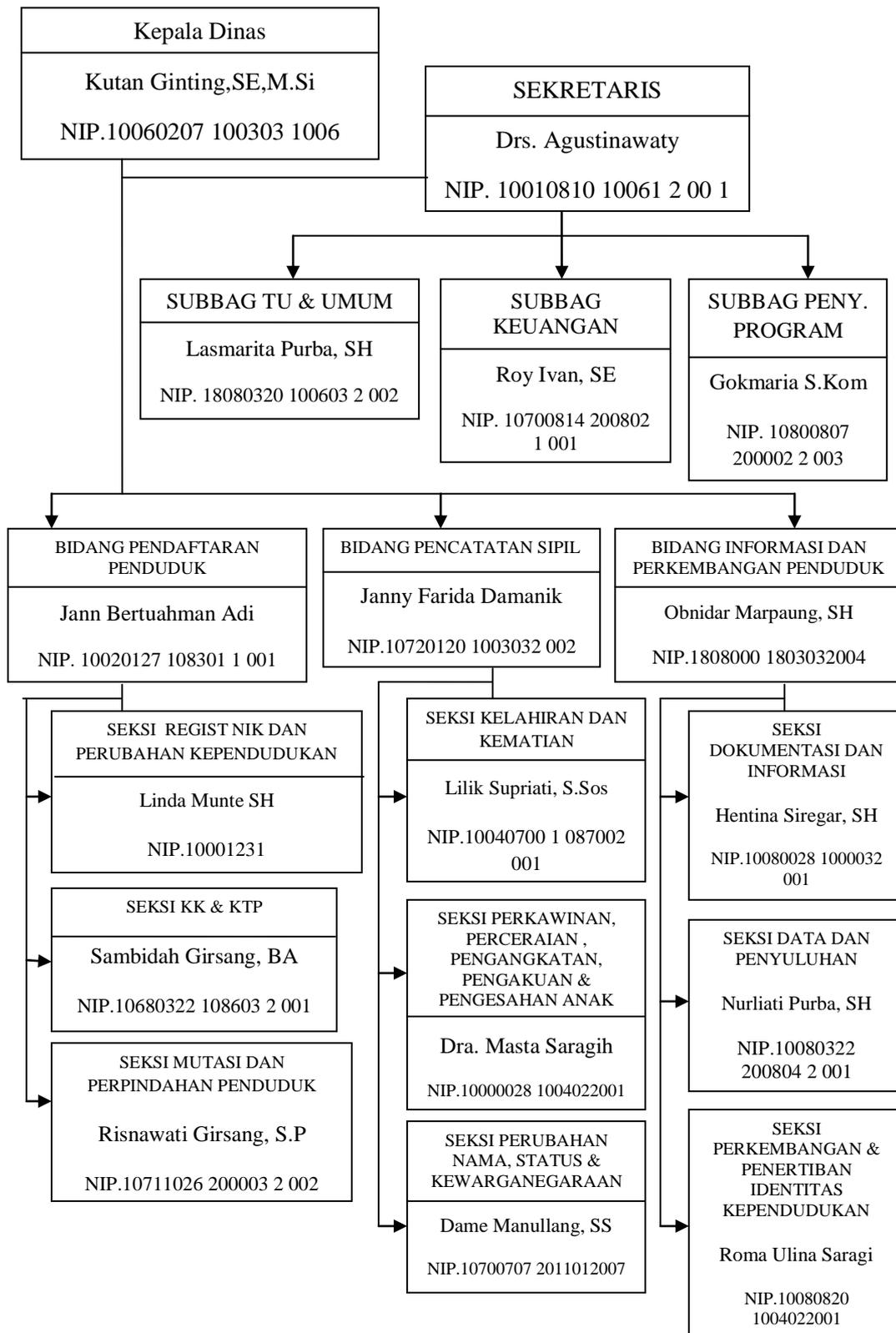
KTP-EL						
PEREKAMAN	BELUM REKAM	CETAK REGULER	DISTRIBUSI BLANKO	SISA BLANKO	BELUM CETAK	SURAT KETERANGAN
10	11	12	13	14	15	16
697.192	177.439	-	-	-	-	4567

Jumlah Keseluruhan Penduduk : 1.190.873

**c. Struktur Organisasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kabupaten Simalungun**

Tabel 3.3

Bagan Struktur Organisasi Pemerintahan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun



4. Tugas dan Fungsi Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun

Kedudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsure pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.

Adapun Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
3. Pembinaan dan Pelaksanaan tugas bidang Kependudukan dan Catatan Sipil;
4. Melaksanakan kesekretariatan Dinas;
5. Pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun terdiri atas :

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil (*terdapat pada Pasal 42 Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2009 Ayat 1*).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana pada ayat (1) Pasal ini, Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- b. Penyelenggarakan pelayanan umum di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- c. Membina dan melaksanakan tugas-tugas di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- d. Melaksanakan pengawasan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbup No.2 Tahun 2009, pasal 42 ayat 23*) sebagai berikut :

- a. Memimpin, mengkoordinir, mengelola kegiatan dinas kependudukan dan catatan sipil sehingga tercapai visi dan misi dinas kependudukan dan catatan sipil;
- b. Merumuskan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- c. Menyiapkan konsep kebijakan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan dan perkembangan penduduk skala kabupaten.

- d. Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem Administrasi kependudukan meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia pendaftaran warga negara Indonesia tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar Negara rentan administrasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftar penduduk piñatausahaan pendaftaran penduduk;
- e. Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi, pencatatan kelahiran, lahir mati, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pencatatan peristiwa penting lainnya, perubahan, dan pembatalan akta, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil, penatausahaan dokumen pencatatan sipil;
- f. Penetapan norma, standar, prosedur, kriteria penyeenggaraan pengendalian kwanntitas, pengembangan kwalitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan peduduk skla kabupaten;
- g. Pelaksanaan kebijakan dan penganalisaan pengendalian kwanntitas, pengembangan kwalitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk dalam konteks kependudukan;
- h. Koordinasi dan kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian kwanntitas, pengembangan kwalitas, pengarahan

mobilitas/penataan persebaran penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;

- i. Pemantauan, evaluasi dan pengawasan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahannya mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk skala kabupaten;
- j. Perencanaan, penyelenggaraan, pendayagunaan informasi kependudukan meliputi indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan;
- k. Menyelenggarakan koordinasi dan kerjasama dengan pihak-pihak terkait untuk pengembangan kapasitas kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- l. Pengelolaan informasi, administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan/pengawasan unit pelaksana teknis (UPT) dinas;
- n. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, penyusunan program dan organisasi dinas;
- o. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam tugas ketatausahaan dan umum, pengelolaan keuangan, dan penyusunan program. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretaris menyelenggarakan fungsi (sesuai dengan Perbup No.2 Tahun 2009, pasal 43 ayat 1-2) sebagai berikut :

- a. Perencanaan, penyusunan, perumusan standar penyelenggaraan tata usaha dan umum, pengelolaan keuangan, penyusunan program;
- b. Pelaksanaan tatusaha dan umum, pengelolaan keuangan, penyusunan program;
- c. Membina dan mengevaluasi tugas-tugas kesekretariatan.

Sekretaris mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan, mengelola dan mengurus pertanggungjawaban keuangan dinas, sesuai ketentuan dan standart yang ditetapkan;
- b. Melakukan pemantauan, koordinasi, pengawasan dan evaluasi dalam penyempurnaan dan penyusunan pedoman, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, standart, standart operating procedure (SOP), kebijakan, regulasi, perda/ranperda, norma, kriteria ataupun ketentuan lainnya dalam penanganan urusan kesekretariatan diinternal organisasi dan tingkat kabupaten;
- c. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;
- d. Melaksanakan penyusunan RKA dan DPA;
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan;
- f. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor;
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum;
- h. Melaksanakan pengelolaan surat-menyurat, arsip dan dokumen, membubuh paraf pada surat-surat dinas;
- i. Melaksanakan pengelolaan tata laksana;

- j. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan meliputi urusan perbendaharaan, akuntansi, verifikasi;
- k. Menyelenggarakan ganti rugi dan tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan (LHP);
- l. Penyusunan, penyempurnaan dan pengendalian penerapan/pelaksanaan standar teknis rincian tugas jabatan dan fungsi jabatan struktural dan staf, standar teknis tata hubungan kerja organisasi dan indikator kerja;
- m. Menyelenggarakan perumusan kebijakan dan monev urusan-urusan kesekretariatan;
- n. Mendorong, mendukung, meningkatkan dan mengevaluasi pengetahuan, kapasitas, kompetensi dan kemandirian unit pelaksana teknis dinas dalam penanganan urusan kesekretariatan;
- o. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administrative;
- p. Penyediaan data dan informasi kependudukan dan catatan sipil kabupaten;
- q. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;
- r. Mengevaluasi tugas-tugas kesekretariatan;
- s. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepada kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Umum

Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Umum mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, pasal 44 ayat 1*) sebagai berikut:

- a. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum;
- b. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan kepegawaian;
- c. Menggandakan, menomori dan mendistribusikan surat masuk dan surat keluar;
- d. Memeriksa, meneliti dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar;
- e. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;
- f. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas;
- g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, pasal 44 ayat 2*) sebagai berikut :

- a. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan;
- b. Menyusun, memeriksa, dan meneliti rencana anggaran;
- c. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran;
- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perbendaharaan;
- e. Meneliti dokumen dan tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan;
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program

Kepala Sub Bagian Penyusunan Progra mempunyai rincian tugas (*sesui dengan Perbub No.2 Tahun 2009, pasal 44 ayat 3*) sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana strategis serta profil dinas kependudukan dan catatan sipil;
- b. Menyusun rencana kerja kegiatan rutin dan pembangunan;
- c. Mengumpul dan menganalisa data kependudukan dan catatan sipil dan data lain yang terkait sebagai bahan penyusunan informasi profil kependudukan dan catatan sipil;
- d. Melaksanakan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program kegiatan dinas;
- e. Melaksanakan penyusunan sistem informasi kependudukan dan catatan sipil;
- f. Menyusun rencana kelembagaan dibidang kependudukan dan catatan sipil;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan langsung oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk

Kepala bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang pendaftaran penduduk (*sesuai dengan Perbup No.2 Tahun 2009, pasal 45 ayat 1*).

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, kepala bidang pendaftaran penduduk menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Merencanakan pendaftaran penduduk;
- b. Melaksanakan pendaftaran penduduk;
- c. Mengevaluasi pendaftaran penduduk.

Kepala bidang pendaftaran penduduk mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja bidang pendaftaran penduduk untuk jangka pendek dan jangka panjang;
- b. Merumuskan penetapan kebijakan pendaftaran penduduk;
- c. Melaksanakan sosialisasi penduduk;
- d. Penyelenggaraan pelayanan pendataan penduduk dalam sistem administrasi kependudukan dalam sistem administrasi kependudukan meliputi :
 - e. Pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
 - f. Pendaftaran perubahan alamat;
 - g. Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
 - h. Pendaftaran warga Negara Indonesia tinggal sementara;
 - i. Pendaftaran pindah datang antara Negara;
 - j. Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;
 - k. Penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
 - l. Penatausahaan pendaftaran penduduk;
 - m. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan penduduk skala kabupaten;

- n. Pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kabupaten;
- o. Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk skala kabupaten;
- p. Melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk skala kabupaten;
- q. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Kepala Seksi Registrasi NIK dan Perubahan Data Kependudukan

Kepala Seksi Registrasi NIK dan Perubahan Data Kependudukan mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbup No.2 Tahun 2009, Pasal 46 Ayat 1*) sebagai berikut :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan biodata dan Nomor Induk Kependudukan;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pemutakhiran data/perubahan alamat;
- c. Pelaksanaan pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia;
- d. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan hubungan antara lembaga dalam rangka penerbitan identitas penduduk;
- e. Melaksanakan entry dan pengiriman data penduduk ke Data Base National;
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8. Kepala Seksi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk

Kepala Seksi Kartu Tanda Penduduk mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 46 Ayat 2*) sebagai berikut :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi penerbitan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
- b. Pelaksanaan Penelitian persyaratan kelegkapan perolehan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk;
- c. Melaksanakan tugas lainnya yang oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9. Kepala Seksi Mutasi Perpindahan Penduduk

Kepala Seksi Mutasi dan Perpindahan Penduduk mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 46 Ayat 3*) sebagai berikut :

- a. Menyiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan perpindahan penduduk, pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan;
- b. Menyiapkan perumusan kebijakan perpindahan penduduk musiman;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pendaftaran penduduk orang asing tetap;
- d. Menyiapkan pelaksanaan hubungan antara lembaga dalam rangka perpindahan penduduk;
- e. Melaksanakan tugas yang lainnya yang di berikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

10. Kepala Bidang-Bidang Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu kepala Dinas di bidang Pencatatan Sipil (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 47 Ayat 1*).

Untuk melaksanakan tugas sebagai mana dimaksud pada ayat (1) pasal ini, Kepala Bidang Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan pelaksanaan tugas-tugas di bidang pencatatan sipil;
- b. Melaksanakan tugas-tugas di bidang pencatatan sipil;
- c. Mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas di bidang pencatatan sipil.

Kepala Bidang Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja bidang pencatatan sipil untuk jangka pendek dan panjang;
- b. Penetapan menyiapkan perumusan kebijaksanaan pencatatan sipil;
- c. Fasilitasi, sosialisai, bimbingan teknis, Advokasi, supervice, dan konsultasi pelaksanaan pencatatan sipil skala kabupaten;
- d. Koordinasi penyelenggaraan pencatatan sipil
- e. Penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran, lahir mati, perkawinan, perceraian, kematian, pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, peristiwa penting lainnya, perubahan dan pembatalan akta, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil dan penatausahaan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pencatatan sipil skala kabupaten;

- g. Pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil skala kabupaten;
- h. Pembinaan dan pengembangan sumberdaya manusia pengelola pencatatan sipil skala kabupaten;
- i. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

11. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian

Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 48 Ayat 1*) sebagai berikut :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitas pelaksanaan pencatatan dan penerbitan kelahiran;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pencatatan dan penerbitan kelahiran;
- c. Penyiapan Advokasi dan sosialisasi pencatatan kelahiran dan kematian;
- d. Penyiapan pelaksanaan hubungan antara lembaga dalam rangka pencatatan kelahiran dan kematian;
- e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

12. Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak

Kepala Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 48 Ayat 2*) sebagai berikut :

- a. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan perkawinan dan perceraian;

- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan pencatatan dan pengakuan dan pengesahan anak;
- c. Penyiapan Advokasi dan sosialisasi pencatatan perkawinan dan perceraian serta pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak;
- d. Penyiapan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pencatatan perkawinan dan perceraian serta pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;
- e. Melaksnaakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

13. Kepala Seksi Perubahan Nama, Status dan Kewarganegaraan

Kepala Seksi Perubahan Nama, Status dan Kewarganegaraan mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 48 Ayat 3*) sebagai berikut :

- a. Penyimpanan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan perubahan nama;
- b. Penyiapan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan perubahan status kewarganegaraan;
- c. Penyiapan Advokasi dan sosialisasi perubahan nama, status dan kewarganegaraan;
- d. Penyiapan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka penerbitan perubahan nama dan status kewarganegaraan;
- e. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

14. Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan

Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas membantu kepala dinas di bidang informasi dan perkembangan kependudukan (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 49*) sebagai berikut :

Untuk melaksanakan tugas sebagai mna dimaksud pada ayat (1) pasal ini, kepala bidang informasi dan perkembangan kependudukan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. Merencanakan informasi dan perkembangan kependudukan;
- b. Melaksanakan informasi dan perkembangan kependudukan;
- c. Mengevakuasi informasi dan perkembangan kependudukan;

Kepala Bidang Informasi dan Perkembangan Kependudukan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana bidang kerja informasi dan perkembangan kependudukan untuk jangka pendek dan jangka panjang;
- b. Penetapan penyiapan perumusan kebijakan informasi dan perkembangan kependudukan;
- c. Fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, Advokasi, seervice dan konsultasi pelaksanaan informasi dan perkembangan kependudukan skala kabupaten;
- d. Koordinasi penyenggaraan informasi dan perkembangan kependudukan;
- e. Pengelolaan informasi administrasi kependudukan meliputi koordinasi dan perkembangan jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat kecamatan atau kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk;

- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

15. Kepala Seksi Dokumentasi dan Informasi

Kepala Seksi Dokumentasi dan Informasi mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 50 ayat 1*) sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan, merumuskan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan dokumentasi kependudukan;
- b. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pengembangan perangkat keras;
- c. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pengembangan jaringan komunikasi data;
- d. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pembangunan sarana tempat perekaman data kependudukan (TPDK);
- e. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi sumber daya informatika;
- f. Mempersiapkan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka system dan teknologi informasi;
- g. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

16. Kepala Seksi Data dan Penyuluhan

Kepala seksi data dan penyuluhan mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 50 ayat 2*) sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pengolahan data dan petunjuk teknis penyuluhan;

- b. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pengolahan data dan penyuluhan kepada masyarakat;
- c. Mempersiapkan perumusan kebijakan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan informasi kependudukan melalui media massa baik cetak maupun elektronik dan pembuatan leaflet bidang pencatatan sipil;
- d. Mempersiapkan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka penyuluhan terpadu dan pendayagunaan outlet informasi kependudukan;
- e. Mempersiapkan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pelayanan informasi kependudukan;
- f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

17. Kepala Seksi Perkembangan dan Penertiban Identitas Kependudukan

Kepala seksi perkembangan dan penelitian identitas kependudukan mempunyai rincian tugas (*sesuai dengan Perbub No.2 Tahun 2009, Pasal 50 ayat 3*) sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan bahan guna perumusan kebijakan perkembangan kependudukan dan skala kabupaten;
- b. Mempersiapkan dan melaksanakan penetapan norma, standar prosedur dan kriteria melaksanakan, penyelenggaraan pengendalian kuantitas, pengembangan kualitas, pengarahan mobilitas dan persebaran penduduk serta perlindungan penduduk skala kabupaten;
- c. Mempersiapkan bahan untuk pembuatan analisis pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan

persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;

- d. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama antar dalam pelaksanaan kebijakan pengendalian mobilitas penduduk dan pengarahan/mobilitas/persebaran dan perlindungan penduduk serta pembangunan berwawasan kependudukan;
- e. Melaporkan pelaksanaan pengendalian kuantitas penduduk, pengembangan kualitas penduduk pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk, dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan berskala kabupaten;
- f. Melaksanakan tugas lainnya yan diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang telah didapat 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. Analisis ini terfokus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh maka dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, Sekertaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun, Camat Serbelawan, Lurah Dolok Merangir, dan 3 orang masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun.

a. Penyajian Data

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara secara lnsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun serta beberapa sumber data berupa dokumen, dan referensi lainnya yang diperoleh di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dengan Implementasi Kebijakan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan

E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun adalah sebagai berikut :

1. Distribusi Data Narasumber

Berdasarkan jenis kelamin narasumber di 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	4
2	Perempuan	3
	Jumlah	7

Berdasarkan tabel 4.1 yang terlihat diatas dapat dilihat bahwa narasumber dari jenis kelamin laki-laki dengan frekuensi sebanyak 4 orang sedangkan perempuan sebanyak 3 orang.

2. Distribusi Narasumber Menurut Umur

Berdasarkan umur, narasumber dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 19-40 tahun, narasumber dengan 42-40 tahun dan narasumber dengan umur 50-52. Berikut dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kelompok :

Tabel 4.2**Distribusi Narasumber Menurut Umur**

NO	Umur	Frekuensi
1	19-40	2
2	42-48	3
3	50-52	2
	Jumlah	7

Berdasarkan tabel 4.2 yang terlihat diatas bahwa narasumber di kelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu narasumber dengan umur 19-40 tahun sebanyak 2 orang, narasumber dengan umur 42-48 sebanyak 3 orang, dan narasumber dengan umur 50-52 sebanyak 2 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 Kabupaten Simalungun dan masyarakat yang tinggal di daerah Kabupaten Simalungun. 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	3
	Jumlah	7

Berdasarkan tabel 4.3 yang terdapat diatas bahwa narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber dengan pekerjaan sebagai pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun sebanyak 4 orang dan narasumber masyarakat sebanyak 3 orang.

b. Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**1. Adanya Proses Kebijakan Yang Disetujui**

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si, selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun mengatakan bahwa di dalam Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tahapan yang pertama dalam proses kebijakan adalah pembuatan agenda, menyusun, merancang sebaik-baiknya kebijakan tersebut, agar proses kebijakan yang dibuat akan disetujui kemudian membahas agenda tersebut, selanjutnya ada yang namanya evaluasi kebijakan, yaitu tahap akhir dalam pembuatan kebijakan. Untuk mekanisme suatu kebijakan yang telah disetujui sudah berjalan dengan baik dan untuk proses kebijakan yang disetujui semuanya

sesuai dengan aturan yang berlaku dan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses pembuatan kebijakan yang telah disetujui banyak mengalami kendala, contohnya infrastruktur yang belum memadai, memang untuk bisa membuat suatu peraturan yang benar-benar baik dan dapat diterima oleh masyarakat, tidak semuanya bisa berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Timbul Simanjuntak, SH, selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa banyak sekali tahapan dari proses kebijakan yang disetujui salah satunya harus merancang program awal, mengerti keluhan masyarakat. Beberapa mekanisme proses kebijakan yang telah disetujui sudah berjalan dengan baik, dan proses kebijakan yang telah disetujui pastinya harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Banyak juga kendala yang dihadapi, tetapi pemerintah sedang berusaha agar mencapai tahap maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Zaenah Sembiring, selaku Camat Serbelawan tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa sebagai tahapan yang harus dilaksanakan sebelum proses kebijakan disetujui salah satu contoh membuat suatu agenda awal, mengatur dan memikirkan matang-matang apa kebijakan yang akan dibuat atau dilaksanakan. Kebijakan yang disetujui pastinya sesuai dengan aturan yang berlaku, tetapi pelaksanaannya belum terlalu maksimal, masih ada yang

harus di perbaiki sedikit oleh para birokrasi dalam menjalankan proses kebijakan tersebut. Selanjutnya untuk kendala yang di hadapi salah satunya jika masih ada masyarakat yang belum merasa puas dengan kebijakan yang dijalankan pasti masyarakat akan banyak mengeluh.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu 5 april 2017 yang telah dilakukan denganAhmat Khoiruddin, selaku Lurah Dolok Merangirtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa untuk tahap awal proses kebijakan yang telah disetujui harus benar-benar memahami apa-apa saja isu yang berdar di masyarakat tentang baik buruknya pelayanan E-KTP ini. Sehingga dalam proses pembuatan kebijakan tidak terjadi banyak kesalahan, mekanisme proses kebijakan yang telah disetujui dalam meningkatkan kualitas pelayanan sejauh ini sudah berjalan dengan baik, dan proses kebijakan juga sudah sesuai dengan aturan yang berlaku tetapi belum bisa maksimal, masih banyak kendala yang dihadapi, contohnya keluhan dari masyarakat di daerah dolok merangir, mereka mengeluhkan tempat pembuatan E-KTP yang jauh karena kurangnya transportasi, dan masih banyak juga yang lain. Tetapi, pastinya pemerintah melakukan dan menjalankan proses kebijakan ini dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Bapak Ismail Ganti, selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTPtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa kebijakan yang telah di setujui sudah bisa dikatakan baik,

tetapi alangkah baiknya kalau pemerintah melakukan dengan semaksimal mungkin, karena yang saya alami sendiri dan yang saya lihat mereka belum menjalankan kebijakan yang sesuai dengan aturan yang seharusnya. Kalau untuk dikatakan masyarakat sudah merasa puas, saya rasa belum, dan kebijakan itu belum dilaksanakan sesuai aturan yang berlaku. Pemerintah harus lebih memperhatikan apa yang paling dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Sri Hartati selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa kebijakan yang dibuat dan yang disetujui belum bisa dikatakan sesuai dengan apa yang diharapkan. Masyarakat sebenarnya menginginkan pemerintah untuk bisa mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat kepada pemerintah dalam pembuatan E-KTP ini. Pelaksanaan terhadap pembuatan E-KTP ini belum dilaksanakan secara maksimal dan pastinya masyarakat juga belum merasa puas, karena rata-rata masyarakat yang benar-benar membutuhkan E-KTP ini yang akan digunakan untuk membuat passport dan yang lainnya apalagi yang harus bekerja sebagai TKI atau TKW, mereka sangat membutuhkan penyelesaian pembuatan E-KTP ini bisa dilakukan secepatnya. Kalau untuk kebijakan yang disetujui menurut saya belum sesuai, ditambah lagi pemerintah belum melaksanakannya dengan maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Hafidza Mazharani Tambunan, selaku masyarakat yang sudah

melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa kebijakan yang telah disetujui ini belum bisa membuat masyarakat percaya bahwa pemerintah sudah melaksanakan tugasnya dengan baik. Proses kebijakan masih lambat, karena pemerintah berjanji akan menyelesaikan E-KTP terakhir pada Januari 2016 tetapi sampai sekarang juga belum selesai. Pastinya masyarakat tidak merasa puas, bagaimana mau merasa puas, pelayanan yang diberikan saja belum dilakukan dengan baik. Kalau untuk kebijakan yang dibuat juga belum sesuai dengan aturan yang berlaku, karena jika pemerintah sudah menjalankan sesuai aturan yang berlaku, pastinya pembuatan E-KTP tidak selambat ini.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa proses kebijakan yang disetujui adalah yang pertama adanya pembuatan agenda, kemudian yang kedua membahas agenda tersebut, ketiga mengevaluasi kebijakan yang telah dibuat dan kemudian yang terakhir kebijakan tersebut dapat disetujui.

2. Adanya program kebijakan yang akan di laksanakan

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Rabu tanggal 5 April 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si, selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP akan ada program kebijakan yang akan di laksanakan yaitu Pembentukan Organisasi Baru dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang lebih baik lagi dan penyediaan sarana dan

prasarana sistem informasi administrasi kependudukan yang baru, kemudian akan ada strategi yang digunakan yaitu penyediaan tenaga teknis untuk membantu pembuatan penerbitan E-KTP, dan program tersebut akan secepatnya dijalankan jika program itu sudah di sahkan. Manfaat yang akan di rasakan masyarakat dari program yang akan dilaksanakan tersebut pastinya membuat masyarakat merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah lebih baik dari sebelumnya. Sejauh ini program tersebut belum sepenuhnya dijalankan, masih dalam proses, dan yang pastinya ada kendala yang dihadapi, tetapi dapat di atasi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Timbul Simanjuntak, SH, Selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa program yang akan dilaksanakan adalah penyediaan sarana dan prasarana SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang baru yang di harapkan bisa sesuai dengan yang seharusnya tertera pada Undang-Undang No 24 Tahun 2013, dan program tersebut bisa secepatnya dijalankan dan dilaksanakan agar masyarakat bisa cepat merasakan manfaat yang baik dari program tersebut. Manfaat dari kebijakan tersebut adalah masyarakat akan lebih mudah dalam melaksanakan pembuatan E-KTP. Dalam pembuatan program ini ada kendala yang di hadapi, tetapi sebisanya kendala tersebut dapat diminimalisir dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Ibu Zaenah Sembiring, selaku Camat Serbelawan tentang

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa program yang akan dilaksanakan adalah penyediaan sarana dan prasarana SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang baru yang pastinya harus lebih bisa mengurangi berbagai keluhan di masyarakat, dan program tersebut bisa secepatnya dijalankan. Kemudian manfaat yang akan di rasakan masyarakat adalah masyarakat lebih bisa cepat melaksanakan pembuatan E-KTP. Dalam proses pembuatan program tersebut memiliki kendala, karena membuat suatu program kebijakan tidaklah mudah dan harus disesuaikan dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Ahmat Khoiruddin, selaku Lurah Dolok Merangirtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa program yang akan dilaksanakan adalah penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana sistem informasi administrasi kependudukan yang benar-benar sesuai prosedur atau Undang-Undang yang telah di tetapkan dan tidak membebani masyarakat, sejauh ini program belum dilaksanakan karena masih dalam tahapan proses pembuatan. Manfaat dari pembuatan program yang akan dilaksanakan sebisa mungkin meminimalkan keluhan-keluhan dari masyarakat kepada birokrasi atas keterlambatan pembuatan E-KTP. Banyak kendala yang terjadi pastinya, karena semuanya harus di proses dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Ismail Ganti selaku masyarakat yang sudah melakukan

pembuatan E-KTPtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa saran dari saya untuk kebijakan yang akan dilaksanakan sebaiknya pemerintah mengerti terlebih dahulu apa yang di inginkan oleh masyarakat. Membuat kebijakan yang layak untuk dijalankan, contohnya membuat pelayanannya menjadi lebih baik lagi. Untuk program yang akan dilaksanakan, mungkin programnya sudah sesuai dengan prosedur, tinggal melihat bagaimana cara para birokrasi pemerintah bisa melaksanakannya dengan baik. Kalau berbicara tentang keluhan dari masyarakat, itu seharusnya tergantung kembali kepada pemerintahnya, apakah mereka bisa memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakatnya atau sebaliknya. Memang sudah seharusnya program yang akan dilaksanakan ini lebih baik dari program sebelumnya. Karena, demi memperbaiki dan mengurangi keluhan dari masyarakat, mereka harus bisa membuat kebijakan yang lebih bijak lagi.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Sri Hartati selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTPtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa saran untuk kebijakan yang akan dilaksanakan sebaiknya pemerintah memenuhi tuntutan masyarakat, lebih bisa berorientasi kepada pelayanan publik yang semakin baik. Untuk program kebijakan yang dibuat sudah sesuai dengan prosedur, tetapi harus ada peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kalau kebijakan yang akan dilaksanakan bisa berjalan sesuai yang diharapkan, pastinya bisa mengurangi berbagai keluhan dimasyarakat. Program

yang akan dilaksanakan bisa lebih baik dari program sebelumnya jika pemerintah benar-benar melakukan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Hafidza Mazharani Tambunan selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa saran saya sebagai masyarakat untuk program kebijakan yang akan dilaksanakan. Pemerintah harus merancang kebijakan dengan matang dan dipastikan sesuai dengan keinginan masyarakat, kemudian dijalankan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku. Jika pemerintah ingin meminimalkan berbagai keluhan di masyarakat, seharusnya pemerintah bisa menjalankan program kebijakan itu sesuai dengan kebijakan yang telah mereka buat dan yang akan mereka jalankan. Saya mengharapkan program yang akan dijalankan atau dilaksanakan ini bisa lebih baik dari program sebelumnya, pastinya masyarakat yang lainpun mengharapkan seperti itu, jika program yang akan dilaksanakan dengan maksimal pasti bisa lebih baik dari program sebelumnya.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa program kebijakan yang akan dilaksanakan adalah Pembentukan Organisasi Baru dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang lebih baik, kemudian penyediaan sarana dan prasarana SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) yang baru yang sedang dalam proses pelaksanaan.

3. Adanya tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si, Selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang diambil dalam meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP sejauh ini dengan cara terjun langsung kelapangan untuk mengawasi bagaimana sistem pembuatan E-KTP yang dijalankan oleh para birokrasi dan meningkatkan fasilitas yang dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Pemerintah juga sudah berusaha agar masyarakat merasa puas walaupun memang pasti selalu ada yang mengeluh. Tindakan yang dilakukan juga pastinya bisa membuat kemudahan dalam pembuatan E-KTP karena pemerintah mengambil atau membuat tindakan agar masyarakatnya merasa puas. Tindakan yang diambil pastinya dan memang harus sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Timbul Simanjuntak, SH, Selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang diambil agar bisa meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP dengan cara mengutamakan pemenuhan apa yang diinginkan masyarakat dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat bagaimana sistem pembuatan E-KTP yang di laksanakan. Tindakan yang sekarang diambil sepertinya belum cukup untuk memuaskan masyarakat,

tetapi sudah ada rancangan yang dibuat pemerintah agar masyarakatnya lebih merasa puas dengan apa yang dilakukan oleh pemerintah. Tindakan yang dibuat pastinya untuk memberikan kemudahan dalam pembuatan E-KTP, demi terwujudnya tujuan yang diinginkan oleh pemerintah, dan sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan, Ibu Zaenah Sembiring, selaku Camat Serbelawan tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang diambil pemerintah demi meningkatkan pelayanan pembuatan E-KTP dengan cara merumuskan tindakan nyata perbaikan pelayanan dengan meningkatkan kedisiplinan kinerja para birokrasi. Tindakan yang diambil sudah bisa memuaskan masyarakat, tinggal pelaksanaanya yang dilakukan lebih maksimal lagi, dan tindakan tersebut juga mampu memberikan kemudahan untuk melakukan pembuatan E-KTP, karena yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat sebisanya tidak akan mengecewakan. Tindakan yang diambil sudah dilakukan sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan, Bapak Ahmat Khoiruddin, selaku Lurah Dolok Merangirtentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang diambil pemerintah sejauh ini dengan cara meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan

memperbaiki cara berkomunikasi antara birokrasi dan masyarakat. Tindakan yang diambil memang belum cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat, tetapi pemerintah sudah mengusahakan agar masyarakat merasa puas dengan tindakan yang diambil. Tindakan yang diambil memang salah satunya bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP, kemudian tindakan yang diambil dan dibuat sesuai dengan aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Ismail Ganti selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa kalau menurut saya dan yang sudah saya alami langsung tindakan yang diambil belum mampu membuat masyarakat merasa puas, dan tindakan yang diambil belum mencapai tujuan, contohnya mereka membuat biaya kepada orang yang ingin E-KTPnya selesai terlebih dahulu, padahal pembuatan E-KTP ini tidak dikenakan biaya, sedangkan yang membayar juga sampai sekarang E-KTPnya belum selesai juga. Menurut saya tindakan yang diambil belum mampu mempermudah pembuatan E-KTP, karena blankonya saja sampai sekarang belum ada dan saya belum merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Sri Hartati selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang sudah diambil pemerintah belum bisa membuat masyarakat merasa puas, bahkan saya sendiri saya juga belum merasa puas,

karena saat saya melakukan pembuatan E-KTP para birokrasi langsung berkata bahwa E-KTP tidak bisa cepat selesai. Tindakan yang diambilpun belum bisa mencapai tujuan karena pembuatan E-KTP ini belum berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Hafidza Mazharani Tambunan selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa tindakan yang diambil belum membuat masyarakat merasa puas, seharusnya pemerintah yang bertugas menjalankan pembuatan E-KTP ini benar-benar mengerti bagaimana keadaan dilapangan, mengerti bagaimana banyaknya masyarakat yang mengeluh atas ketidak jelasan penyelesaian E-KTP ini, dan belum mencapai tujuan. Tindakan yang diambil belum bisa mempermudah pembuatan E-KTP ini karena menurut saya tindakan yang diambil tidak dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Saya pastinya belum merasa puas, bagaimana saya bisa merasa puas kalau pelayanannya tidak jelas begini, sekarang mau melakukan apapun harus ada E-KTP, jadi kalau belum punya pasti akan terhambat.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa tindakan yang diambil untuk mencapai tujuan dengan cara dengan memperbaiki cara berkomunikasi antara birokrasi dan masyarakat agar meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik dan meningkatkan kedisiplinan kinerja para birokrasi. Pemerintah juga harus terjun langsung ke lapangan agar melihat bagai mana kondisi di lapangan terhadap pembuatan E-KTP tersebut.

4. Adanya Keputusan Yang Diambil Dalam Suatu Kegiatan

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Jonrismantuah Damanik, SH, I, M.Si, Selaku Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa strategi yang digunakan pemerintah untuk membuat suatu keputusan dengan cara dimulai dari adanya masalah yang teridentifikasi dan masuk kedalam agenda pembuatan kebijakan. Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat adalah masyarakat akan merasa bahwa pemerintah mampu memberikan pelayanan dengan baik. Keputusan yang diambil dalam suatu kegiatan mampu dipergunakan dengan baik oleh pihak-pihak yang mengimplementasikan kebijakan, dan tindakan tersebut juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan, karena pemerintah membuat keputusan untuk masyarakat agar bisa melakukan pembuatan E-KTP dengan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan Bapak Timbul Simanjuntak, SH, Selaku Sekretaris Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa strategi awal yang digunakan pemerintah adalah dengan cara mengerti masalah yang ada di masyarakat, memperbaiki berbagai kesalahan yang ada di birokrasi dan melakukan pelayanan yang lebih baik. Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pastinya merasakan pelayanan yang di berikan pemerintah lebih baik dari sebelumnya dan dilakukan

dengan semaksimal mungkin oleh para birokrasi demi kenyamanan masyarakat dan demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan, Ibu Zaenah Sembiring, selaku Camat Serbelawan tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa strategi yang digunakan adalah dengan cara membuat agenda setting, mengerti apasaja keluhan-keluhan masyarakat dan merancang ide agar bisa membuat keputusan yang tidak salah. Manfaat yang bisa dirasakan oleh masyarakat dengan adanya keputusan dalam kegiatan tersebut adalah membuat agenda setting, mengerti apasaja keluhan-keluhan masyarakat dan merancang ide. Keputusan yang diambil juga mampu diimplementasikan dengan baik dan mampu membuat peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari rabu tanggal 5 april 2017 yang telah dilakukan dengan, Bapak Ahmat Khoiruddin, selaku Lurah Dolok Merangir tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa strategi yang digunakan dengan cara memperbaiki pelayanan yang dirasa buruk oleh masyarakat, dengan cara memberikan peningkatan yang baik terhadap apapun yang dapat menghambat pembuatan E-KTP ini. Manfaat yang diberikan pemerintah untuk masyarakat dengan cara membuat masyarakat merasa dilayani dengan baik dan pastinya pemerintah juga harus bisa mengimplementasikan dengan baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik juga.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Ismail Ganti selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa keputusan yang diambil dalam suatu kegiatan tersebut belum mencapai sasaran, karena keputusan yang diambilpun belum mampu membuat masyarakat yakin dengan janji pemerintah terhadap pembuatan E-KTP ini. Keputusan yang diambil menurut saya belum bisa terealisasikan dengan bentuk tindakan, karena yang saya alami para birokrasi kurang dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan belum memberikan kontribusi yang positif kepada masyarakat. Jika pemerintah ingin meningkatkan pelayanan mereka harus bisa menyadari apa saja yang mereka rasa sebagai kekurangan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari kamis tanggal 6 april 2013 yang telah dilakukan dengan Sri Hartati selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa keputusan yang diambil pemerintah belum mencapai sasaran karena belum bisa melaksanakan tugas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Untuk keputusan yang diambil belum bisa terealisasi dalam bentuk tindakan karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah belum bisa merespon kebutuhan dari masyarakatnya. Tindakan yang diambil bisa meningkatkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya jika pemerintah lebih mengedepankan etika pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 6 April 2013 yang telah dilakukan dengan Hafidza Mazharani Tambunan selaku masyarakat yang sudah melakukan pembuatan E-KTP tentang Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam rangka pengurusan pelayanan E-KTP mengatakan bahwa keputusan yang diambil belum mencapai sasaran. Karena pemerintah tidak bisa membuktikan apa yang tertera pada kebijakan yang mereka buat. Pemerintah belum merealisasikan dalam bentuk tindakan karena pemerintah tidak menunjukkan bagaimana etika yang baik dalam pelayanan. Belum bisa memberikan kontribusi yang positif bagi masyarakat. Keputusan yang diambil menurut saya mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya, jika pemerintah tegas dan melakukannya dengan semaksimal mungkin.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa keputusan yang diambil dalam suatu kegiatan dengan cara memperbaiki pelayanan yang dirasa buruk oleh masyarakat, dan pemerintah harus menunjukkan bagaimana etika yang baik kepada masyarakat. Jika pemerintah ingin tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan.

B. Pembahasan

Berdasarkan uraian dalam penyajian data di atas, maka dalam pembahasan sub bab ini merupakan kajian atau analisis data dari hasil wawancara dengan para narasumber di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun sebagai mana telah dijelaskan pada uraian terlebih dahulu, yaitu meliputi analisis data sebagai berikut :

a. Adanya Proses Kebijakan Yang Di Setujui

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dari berbagai responden bahwa Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP bahwa pemerintah belum melaksanakan tugasnya sesuai dengan proses kebijakan yang disetujui seperti yang di ungkapkan oleh masyarakat dan bertolak belakang dengan yang di ungkapkan oleh pihak yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun. Masyarakat sangat mengharapkan jika pemerintah lebih maksimal dalam menjalankan proses kebijakan yang telah di setujui.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun terkait banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang proses kebijakan yang telah disetujui, memang ternyata pemerintah tidak melakukan tugasnya sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan. Tidak diherankan lagi mengapa masyarakat banyak yang mengeluh karena pelayanan yang di berikan kurang baik, karena masyarakat yang datang jauh dari tempat tinggal ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun untuk menjalankan tugasnya sebagai warga negara dengan membuat E-KTP tetapi sampai disana para birokrasi malah mengatakan kalau pembuatan E-KTP ini tidak bisa cepat selesai, dan harus membutuhkan waktu yang lama.

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

Maka dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun belum bisa menjalankan proses kebijakan yang telah disetujui dengan semaksimal mungkin. Hal ini dapat dibuktikan dengan keadaan di lapangan dan menurut hasil observasi penulis, masyarakat sangat mengharapkan proses kebijakan ini di jalankan sesuai dengan aturan yang telah disetujui. Dimana hasil observasi ini didukung dengan ungkapan dari salah satu narasumber yang bernama Ismail Ganti yang mengatakan “kebijakan yang telah di setujui sudah bisa dikatakan baik, tetapi alangkah baiknya kalau pemerintah melakukan dengan semaksimal mungkin, karena yang saya alami sendiri dan yang saya lihat mereka belum menjalankan kebijakan yang sesuai dengan aturan yang seharusnya.”

b. Adanya Program Kebijakan Yang Akan Dilaksanakan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dari berbagai responden bahwa Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP bahwa pemerintah seharusnya membuat kebijakan yang layak untuk dijalankan dan lebih bisa berorientasi kepada pelayanan publik yang semakin baik agar tidak bertolak belakang dengan apa yang seharusnya dilaksanakan.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dimana program kebijakan yang akan dilaksanakan sudah di rancang dengan baik tetapi tinggal bagaimana para birokrasi bisa mengimplementasikannya dan masyarakat bisa merasakan apa manfaat dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Lester dan Stewart (2000:104) memandang implementasi kebijakan publik dalam pengertian yang luas, merupakan tahapan dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.

Maka dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat menginginkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun untuk membuat suatu kebijakan yang bisa membuat masyarakat lebih merasa di layani. Hasil observasi ini di dukung dengan ungkapan dari salah satu masyarakat yang bernama Hafidza Mazharani Tambunan yang mengungkapkan “saran saya sebagai masyarakat untuk program kebijakan yang akan dilaksanakan. Pemerintah harus merancang kebijakan dengan matang dan dipastikan sesuai dengan keinginan masyarakat, kemudian dijalankan sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku”.

c. Adanya Tindakan Yang Diambil Untuk Mencapai Tujuan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dari berbagai responden bahwa Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun bahwa tindakan yang dilakukan belum dapat mempermudah pembuatan E-KTP karena terhambat oleh faktor-faktor yang mempengaruhi tindakan salah satunya di karenakan tidak adanya ketersediaan blanko dari pusat untuk membuat E-KTP

dan belum bisa merumuskan tindakan nyata perbaikan pelayanan seperti yang telah di ungkapkan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Karena belum ada pembuktian bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pemerintah.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun dimana benar halnya yang telah diungkapkan oleh masyarakat bahwa saya juga melihat tindakan yang dilakukan pemerintah belum mampu mempermudah masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Karena terhambat oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab atas tugasnya.

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

Maka dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun harus membuat suatu tindakan yang lebih efektif dan menyadari bahwa masyarakat membutuhkan pemerintah yang peduli terhadap kebutuhan masyarakatnya jika ingin mencapai tujuan. Hasil observasi ini di dukung dengan ungkapan dari salah satu masyarakat yang bernama Sri Hartati yang mengungkapkan “tindakan yang sudah diambil pemerintah belum bisa membuat masyarakat merasa puas, bahkan saya sendiri saya juga belum merasa puas, karena saat saya melakukan pembuatan E-KTP para birokrasi langsung berkata bahwa E-KTP tidak bisa cepat selesai. Tindakan yang

diambilpun belum bisa mencapai tujuan karena pembuatan E-KTP ini belum berjalan dengan lancar”.

d. Adanya Keputusan Yang Diambil Dalam Suatu Kegiatan

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dari berbagai responden bahwa Implementasi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun bahwa apa yang dikatakan oleh pihak di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun tidak sesuai dengan apa yang di ungkapkan oleh masyarakat. Karena masyarakat belum merasakan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama ini.

Menurut penulis saat melakukan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Simalungun memang diakui kebenaran atas ungkapan masyarakat selama ini bahwa yang saya lihat dilapangan pemerintah belum melaksanakan tugas dengan semaksimal mungkin, dan belum menganggap bahwa masyarakat adalah penilai dari apa yang mereka kerjakan.

Menurut Mustopadjaja (2002 : 118) implementasi kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk tujuan mengatasi permasalahan yang muncul dalam suatu kegiatan tertentu yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Maka dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun belum mampu menjalankan strategi yang sudah mereka buat dan keputusan yang di ambil pemerintah belum

mampu mengatasi masalah yang ada di lapangan. Hasil observasi ini di dukung dengan ungkapan dari salah satu masyarakat yang bernama Hafidza Mazharani Tambunan yang mengungkapkan bahwa “keputusan yang diambil pemerintah belum mencapai sasaran, karena pemerintah tidak bisa membuktikan apa yang tertera pada kebijakan yang telah mereka buat. Kemudian pemerintah belum merealisasikan dalam bentuk tindakan karena pemerintah tidak menunjukkan bagaimana etika yang baik dalam pelayanan”.

Maka sudah dapat di buktikan bahwa Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun sudah mengimplementasikan Kebijakan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pengurusan Pelayanan E-KTP dengan baik, walaupun masih banyak yang harus di perbaiki dan di tingkatkan lagi agar bisa memberikan pelayanan pembuatan E-KTP dengan lebih baik dari sebelumnya. Untuk dapat mengimplementasikan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun harus membuat program kebijakan yang lebih berkualitas dan program tersebut mampu di laksanakan dengan sebaik-baiknya oleh pihak yang akan mengimplementasikannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dengan menganalisis data, keterangan dan penjelasan yang penulis peroleh maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa :

Implementasi Kebijakan Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun dilihat dari cara pandang individu/organisasi terhadap realitas belum terimplementasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu proses yang bertujuan untuk bisa memberikan berbagai jenis layanan yang mengurus segala hal yang diperlukan oleh masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik tentunya banyak kendala yang dihadapi oleh pemerintah, baik itu kebijakan tentang pelayanan serta fasilitas yang masih belum cukup untuk bisa menunjang terselenggaranya proses pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk itu dilakukan berbagai strategi ataupun upaya dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, sekaligus mampu menciptakan pelayanan yang baik.

Masyarakat hanya mengharapkan pemerintah untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu dilaksanakan dengan semaksimal mungkin, sesuai dengan yang sudah ditentukan. Kemudian masyarakat juga mengharapkan agar pemerintah lebih bisa mengerti apa yang diinginkan oleh masyarakat.

B. Saran

1. Sebagai salah satu tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, pelayanan publik haruslah di laksanakan secara optimal. Bahkan sudah selayaknya pemerintah melakukan peningkatan pelayanan publik itu sebagai salah satu tuntutan untuk bisa menciptakan pemerintahan yang baik.
2. Peningkatan itu tentunya diharapkan mampu memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah.
3. Peningkatan pelayanan itu juga tentunya harus bisa dilakukan secara terus-menerus agar bisa memperbaiki berbagai kesalahan yang sering di temui dan menemukan solusinya.
4. Memang bukan hal yang mudah untuk bisa menjalankan suatu program yang sudah di setujui, tetapi alangkah lebih baik jika pemerintah bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan Undang-Undang No 24 tahun 2013 Tentang Administrasi kependudukan.
5. Kontrol dan pengawasan harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pematang Raya Kabupaten Simalungun demi meningkatkan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Imron. 2002. *Kebijaksanaan Pendidikan Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Rineka
- Arif, Furchan. 2004. *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif*. Usaha Nasional, Surabaya.
- Arif, Furchan. 2004. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif* (Surabaya: Usaha Nasional,)
- Budi, Winarno. 2010, "*Kebijakan Publik*", CAPS ; Yogyakarta
- Budi, Winarno. 2012, *Kebijakan Publik (teori, proses dan study kasus)*, CAPS: Yogyakarta
- Browne, dan Wildvsky. 2004. *Model Implementasi*, Media Presindo, Jakarta
- Boediono, 2003. *Pelayanan Publik*. Suara bebas: Jakarta
- Carl, Fredrich, 2007. *Kebijakan Publik*. Mandar Maju, Bandung
- Dye, Thomas R. 2007. *Kebijakan Publik*. Caps, Yogyakarta
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta. GadjahMada University Press
- Dunn, William N. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dunn, William N. 2010. *Pengantar Analisa Kebijakan Negara*, Rieke Cipta, Jakarta
- Gie, The Liang, 2001. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Grindle, M. (Ed), 2000. *Politics and Policy Implementation In The Third World*. Princeton University Press. New Jersey.

- Harsono, Hanafi. 2002. *Implementasi Kebijakan Publik dan Politik*. Bandung: Pustaka Buana
- Indihono, Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Amplop' Mungkinkah?*. Yogyakarta. Penerbit Gaya Media
- James, Anderson. 2010. *Analisis Kebijakan Publik*. Caps, Jogjakarta
- Jenkins, W.I. 2001: *Policy Analysis. Oxford*: Jakarta
- Lester, James P dan Steward, Josep Jr. 2000. *Public Policy : An Evolutionari Approach*. Belmont : Wadsworth
- Lijan Poltak, Sinambela. dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Miriam, Budiardjo. 2000. *Dasar – Dasar Ilmu Politik*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara, Jakarta
- Mustopadidjaja. 2002. *Teoridan Aplikasi Kebijakan Publik*. Jakarta : Cendana Kencana Sentosa
- Nugroho J, Setiadi. 2003. *Pelayanan Publik*, Mandarmaju, Bandung
- Nurdin dan Usman, 2002. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Graha Kencana
- Parsudi, Suparlan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Program Kajian Wilayah Amerika - Universitas Indonesia
- Pimin, Napitupulu. 2007. *Kebijakan Publik*. PT Alumni, Jakarta
- Rondinelli, Dennis A. 2002. *Policy Implementation In Developing Countries*
- Solly, Lubis. 2007. *Kebijakan Publik*. MandarMaju. Bandung

- Said Zainal, Abidin. 2012. *Kebijaka nPublik*. Suara Bebas Jakarta
- Solichin Abdul, Wahab. 2004, *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. PT. BumiAksara: Jakarta
- Solichin Abdul, Wahab. 2001, *Analisis Kebijaksanaan dan Formulasi ke Implementasi Negara*. Bumi Aksara, Jakarta
- Syaukani, dkk, 2004.*Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*. Yogyakarta: PustakaPelajar
- Susilo, Hartandi, 2007. *Analisis Kebijakan Publik Dewasa Ini*. Aksara Baru. Jakarta
- Subarsono, 2005.*Analisa Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Lukman Offset, Yogyakarta
- Tachjan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Truen RTH. Bandung
- Udoji, Chief J.O, 2006. *The African Publik Servant as apublic policy maker, African Association For Publik Administration and Managemen*. Addis Adeba
- Wahyudi, Kumorotomo. 2005. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada, Jakarta

<http://el-kawaqi.blogspot.co.id/2012/12/pengertian-implementasi-menurutpara.html>

<http://become-teacher.blogspot.co.id/2013/05/pengertian-kebijakan.html>

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli.html>