

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI  
NO. 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**TESIS**

OLEH

**YULI AJIZAH HASIBUAN  
NPM. 191801064**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI  
NO. 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN DELI SERDANG**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**YULI AJIZAH HASIBUAN  
NPM. 191801064**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri No. 7 Tahun 2019  
Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring  
pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli  
Serdang**

**Nama : Yuli Ajizah Hasibuan**

**NPM : 191801064**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Adam, M.AP**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

**Telah diuji pada Tanggal 19 Januari 2022**

---

---

**Nama : Yuli Ajizah Hasibuan**

**NPM : 191801064**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, M.MA**

**Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si**

**Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP**

**Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/7/22


Access From (repository.uma.ac.id)22/7/22

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 19 Januari 2022

Yang menyatakan,



**Yuli Ajizah Hasibuan**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuli Ajizah Hasibuan  
NPM : 191801064  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

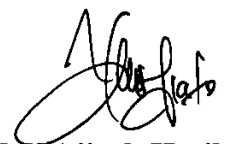
**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NO. 7  
TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Yuli Ajizah Hasibuan**



## ABSTRAK

### **Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**

**Nama : Yuli Ajizah Hasibuan**  
**NPM 191801064**  
**Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik**  
**Pembimbing I : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.AP**  
**Pembimbing II : Dr. Adam, M.AP**

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini dapat mempermudah pengurusan dan pelayanan administrasi masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sehingga sangat efisien. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang telah diterapkan meskipun belum efektif karena terdapat hambatan-hambatan di beberapa hal diantaranya sosialisasi langsung tidak dapat dilaksanakan secara efektif dikarenakan Pandemi Covid-19 yang mengurangi aktivitas berkumpul, sumber daya yang tersedia berupa sumber daya manusia, peralatan (sistem informasi) dan keuangan. Namun pelayanan administrasi secara daring akan terus ditingkatkan guna mendukung kebijakan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Administrasi, Kependudukan, Pencatatan Sipil

## ABSTRACT

### ***Implementation of The Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019 Concerning Online Population Administration Services at the Deli Serdang Regency Population and Civil Registration Service***

**Name** : Yuli Ajizah Hasibuan  
**Student Id. Number** : 191801064  
**Study Program** : Master of Public Administration Science  
**Advisor I** : Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.AP  
**Advisor II** : Dr. Adam, M.AP

*Technological developments that occur at this time can facilitate the management and public administration services in the field of population and civil registration so that they are very efficient. Online population administration services are a series of activities for structuring and publishing electronic-based population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and the utilization of the results for public services and other sector development. The type of research used is qualitative research. Data collection techniques used by the author are interviews, observation, documentation, and literature study. The data analysis technique used is descriptive qualitative data analysis. The results showed that the Implementation of the Minister of Home Affairs Regulation No. 7 of 2019 Concerning Online Population Administration Services at the Deli Serdang Regency Population and Civil Registration Service has been implemented although it has not been effective because there are obstacles in several ways including direct socialization that cannot be carried out effectively due to the Covid-19 pandemic which reduces gathering activities, sources available resources in the form of human resources, equipment (information systems) and finance. However, online administrative services will continue to be improved to support government policies in realizing excellent service.*

**Keywords:** *ServiceAdministration, Population, Civil Registration*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Berkah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis **“Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”**.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses pengerjaan tesis ini, peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si (Alm.) yang sempat menjadi Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Dr. Adam, M.AP selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kepada Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Bapak H. Gustur Husin Siregar, S.H yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu menjadi semangat dan juga mendorong untuk menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh sahabat seperjuangan di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca demi penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Februari 2022  
Penulis,

**Yuli Ajizah Hasibuan**  
**NPM. 191801064**

## DAFTAR ISI

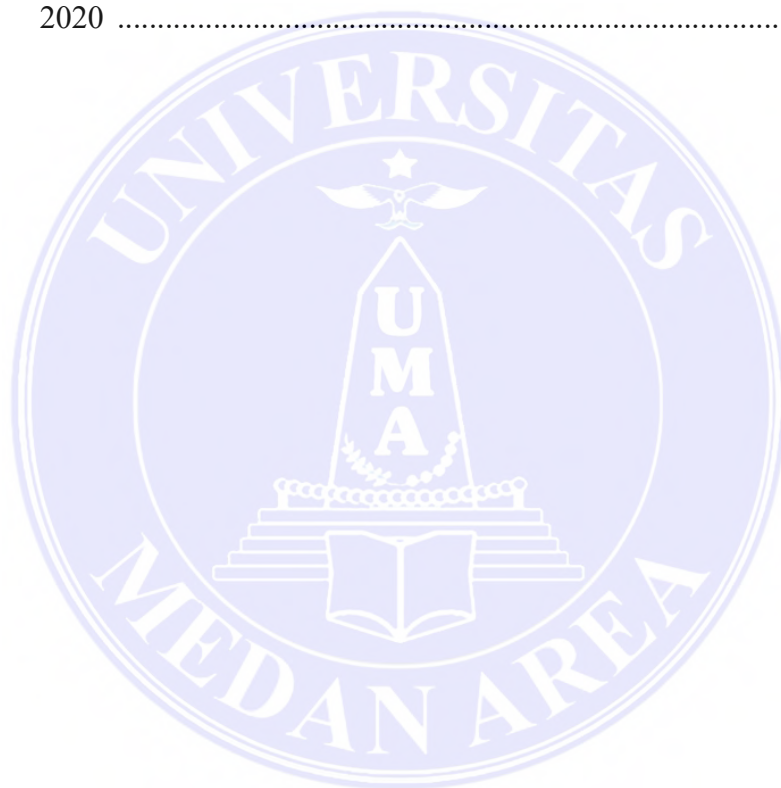
### Halaman

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Kerangka Teori .....	14
2.1.1 Lingkup Administrasi Publik .....	14
2.1.2 Lingkup Kebijakan Publik .....	15
2.1.3 Implementasi Kebijakan .....	18
2.1.4 Model-Model Implementasi Kebijakan .....	20
2.1.5 Administrasi Kependudukan .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	41
2.3 Kerangka Pemikiran .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>48</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.2 Bentuk Penelitian .....	48
3.3 Informan Penelitian .....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5 Teknik Analisis Data .....	51
3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	52

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
4.1.1 Deskripsi Kabupaten Deli Serdang .....	54
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Deli Serdang.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang	57
4.1.4 Tugas dan Fungsi Pokok	58
4.1.5 Jumlah dan Posisi Pegawai .....	59
4.2 Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	63
4.3 Faktor Kendala Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang .....	97
4.4 Perbandingan Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	99
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data layanan konvensional .....	7
Tabel 1.2 Data layanan Online .....	8
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.....	60
Tabel 4.2 Daftar Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Menurut Golongan per 31 Desember 2020 .....	63





## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019.....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Surat Permohonan Izin Penelitian .....	108
Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	109
Foto Dokumentasi.....	110



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Fungsi pelayanan kependudukan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan, karena pelayanan terhadap kepentingan masyarakat dan pelaksanaan pembangunan hanya dapat dilaksanakan dengan baik jika didukung dengan administrasi kependudukan yang lengkap. Oleh karena itu pemerintah telah berupaya meningkatkan dan memperbaiki berbagai pelayanan administrasi kependudukan dengan tujuan agar masyarakat dapat memperoleh dokumen kependudukan dengan mudah dan cepat. Dokumen kependudukan terdiri dari kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akta-akta catatan sipil, surat pindah, dan identitas kependudukan lainnya sebagai tanda kewarganegaraan di Indonesia.

Disamping itu, pelayanan administrasi kependudukan juga merupakan bagian dari kewajiban negara dalam memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh warga negara yang berada di dalam atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Pengakuan tersebut dibuktikan dengan adanya identitas kependudukan seperti kartu tanda penduduk, kartu keluarga, akte lahir, dan identitas kependudukan lainnya sebagai tanda kewarganegaraan di Indonesia, yang dihasilkan dari proses administrasi kependudukan, dan dapat digunakan oleh pemiliknya untuk meminta berbagai layanan lain dari pemerintah sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Penyelenggaraan kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (UUAP), bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali. Secara lebih rinci pada bagian penjelasan Undang-Undang tersebut dinyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah : 1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, 2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk, 3. menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya, 4. mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu, dan 5. menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Secara definisi, administrasi kependudukan dinyatakan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk

pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Artinya bahwa administrasi kependudukan merupakan proses untuk mendaftarkan setiap orang yang diakui sebagai warga masyarakat yang kemudian diberi atau dilengkapi dengan berbagai dokumen kependudukan.

Dokumen kependudukan sangat penting tidak saja bagi warga negara yang bersangkutan tetapi juga penting bagi negara dalam merencanakan program pembangunan. Bagi warga negara, identitas kependudukan sangat penting untuk dapat memperoleh layanan dari pemerintah sebagai warga negara. Sedangkan bagi negara, identitas kependudukan sangat penting untuk dapat merencanakan program pembangunan, karena hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan penduduk. Tanpa data kependudukan yang lengkap maka pemerintah akan kesulitan menentukan arah pembangunan nasional, kesulitan menyediakan kebutuhan warga dan juga kesulitan dalam menyelenggarakan kegiatan yang melibatkan peran serta masyarakat umum seperti pemilihan umum. Oleh karena itu penyelenggaraan pemerintahan tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa dukungan administrasi kependudukan yang memadai.

Tetapi ternyata data kependudukan di Indonesia sampai saat ini belum dapat memenuhi harapan untuk digunakan dalam berbagai keperluan nasional, karena data kependudukan yang ada masih sulit untuk dipercaya sehingga sering menyebabkan kebijakan yang tidak tepat. Banyak penduduk yang tidak terdata khususnya dari golongan yang tidak mampu dan jauh dari jangkauan administrasi sehingga besar kemungkinan jumlah penduduk yang sebenarnya masih lebih besar



dari yang terdata pada dinas kependudukan. Jumlah penduduk di suatu daerah pun belum dapat diyakini sebagaimana dalam catatan kependudukan karena catatan kependudukan jarang diperbaharui. Permasalahan administrasi kependudukan tersebut akan semakin jelas diketahui pada saat penyelenggaraan pemilihan umum, baik berskala nasional maupun pemilihan kepala daerah. Hal ini jelas terlihat karena banyak warga mengeluh karena tidak dapat menggunakan hak pilihnya dan disisi lain banyak pihak akan saling menyalahkan atas kekeliruan data kependudukan yang menyebabkan hilangnya hak pilih warga, dan berujung pada terjadi sengketa hasil pemilu.

Setelah ditelusuri ternyata penyebab lemahnya administrasi kependudukan terletak pada pelayanan administrasi pemerintahan yang masih kurang baik sehingga masyarakat menjadi malas atau enggan melengkapi dokumen kependudukannya. Sistem administrasi yang diterapkan masih berbelit-belit dan jauh dari harapan rakyat. Sebagian besar warga masyarakat mengeluh jika berurusan dengan administrasi pemerintah, karena sulitnya memperoleh informasi serta proses pelayanan yang sangat lambat. Terdapat pemikiran di masyarakat bahwa berurusan dengan pemerintahan akan menambah biaya ekonomi dan banyak membuang waktu, sehingga mereka justru sedapat mungkin berupaya menghindarinya. Sebagai dampaknya, banyak masyarakat yang menunda pengurusan administrasi kependudukan. Masyarakat hanya melakukan pengurusan dokumen kependudukan pada saat kebutuhan kelengkapan administrasi kependudukan sudah sangat mendesak dan tidak dapat lagi ditunda.

Permasalahan penanganan administrasi kependudukan tersebut di atas tentu mendapat perhatian dari pemerintah. Oleh karena itu pemerintah telah mencanangkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, yang diatur dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Pada pasal 1 ayat 2 dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa : *pelayanan administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan adminduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.* Dengan demikian dalam administrasi daring, semua proses pengurusan administrasi kependudukan dilakukan secara daring (dalam jaringan), baik pengiriman dokumen, komunikasi, dan juga penandatanganan dokumen oleh pejabat pemerintah dilakukan secara elektronik. Disamping itu, pemberian tanda tangan oleh penduduk juga dilakukan secara elektronik. Pemberian tanda tangan oleh pejabat pemerintah tentu menjadi hal yang paling penting, karena menyangkut keabsahan suatu dokumen. Pemberian tanda tangan secara manual sering menjadi faktor kendala pelayanan administrasi, karena pejabat yang bersangkutan tidak selalu berada di tempat, padahal pemberian tanda tangan tidak dapat digantikan oleh pejabat lain. Oleh karena itu, legalisasi pemberian tanda tangan elektronik menjadi salah satu cara untuk memperlancar proses pelayanan administrasi, sehingga setiap pejabat yang berwenang dapat memberikan tanda tangan pada dokumen walaupun berada jauh dari tempat pelayanan, sehingga diharapkan masyarakat tetap dapat menerima

pelayanan administrasi dengan cepat. Menurut Budiono (2013:220) bahwa pengertian tanda tangan dalam arti umum, adalah tanda tangan yang dapat didefinisikan sebagai suatu susunan (huruf) tanda berupa tulisan dari yang menandatangani, dengan mana orang yang membuat pernyataan atau keterangan tersebut dapat diindividualisasikan. Menurut Departemen Pendidikan Nasional (2014:225), pengertian tanda tangan itu sendiri adalah tanda sebagai lambang nama yang dituliskan dengan tangan oleh orang itu sendiri sebagai penanda pribadi (telah menerima).

Implementasi kebijakan administrasi daring tidaklah mudah mengingat banyak persiapan yang dibutuhkan, baik sarana dan prasarana maupun sumber daya manusia. Kebijakan administrasi daring merupakan penerapan teknologi digital yang membutuhkan perubahan tidak hanya peralatan atau perlengkapan kantor tetapi juga perubahan kemampuan sumber daya manusia yang menangani atau menjalankan teknologi yang diterapkan, yang pada gilirannya juga membutuhkan kemampuan sumber daya finansial yang memadai untuk melengkapi semua kebutuhan barang dan jasa dalam implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan tanpa dukungan dana yang memadai tentu akan sulit dilakukan mengingat semua kebutuhan barang dan jasa harus dipenuhi dengan cara membeli.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang merupakan instansi pemerintah yang menangani penyelenggaraan administrasi kependudukan untuk wilayah Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan observasi pada beberapa masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan di

kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang bahwa implementasi administrasi kependudukan secara daring belum dilaksanakan dengan baik. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Lastri warga domisili Kecamatan Labuhan Deli yang sedang mengurus dokumen akta kelahiran anaknya. Jauhnya lokasi untuk sekedar pengurusan dokumen akta pencatatan sipil juga menjadi kendala, kadang harus mondar-mandir untuk melengkapi persyaratan yang tidak lengkap dengan jarak tempuh yang jauh. Begitu juga dengan pernyataan Sdr. Fahri dan Sdri. Nurhalijah warga domisili Kecamatan Batang Kuis dan Ibu Tina Simamora warga domisili Lubuk Pakam. Berikut capaian penerbitan dokumen akta-akta Tahun 2020 yang diperoleh berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) pusat.

Tabel 1.1 Data layanan konvensional

NO	URAIAN	BULAN												JUMLAH
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Penerbitan Akta Kelahiran >18	2.332	2.241	1.265	756	354	1.058	946	708	799	618	811	802	12.690
2	Penerbitan Akta Kelahiran 0-18	3.543	3.760	4.117	2.848	1.948	5.393	4.907	3.135	3.645	2.947	3.594	4.194	44.031
3	Penerbitan Akta Kematian	112	97	101	99	61	124	115	121	160	137	176	152	1.455
4	Penerbitan Akta Perceraian	10	12	4	10	10	4	7	7	10	8	10	10	102
5	Penerbitan Akta Perkawinan	233	467	569	228	184	241	274	260	257	239	482	610	4.044

Tabel 1.2 Data layanan Online

NO	URAIAN	BULAN												JUMLAH
		Jan	Feb	Mar	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Penerbitan Akta Kelahiran >18	20	17	30	25	12	22	75	33	21	11	5	14	285
2	Penerbitan Akta Kelahiran 0-18	120	50	158	55	26	111	156	98	154	121	95	101	1.245
3	Penerbitan Akta Kematian	2	3	1	7	8	5	2	13	2	8	8	6	65
4	Penerbitan Akta Perceraian	-	-	-	1	1	-	-	-	2	-	-	-	4
5	Penerbitan Akta Perkawinan	5	3	5	7	-	-	2	5	1	-	-	-	28

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah capaian penerbitan dokumen akta-akta pada layanan konvensional lebih tinggi dibandingkan capaian penerbitan dokumen akta-akta pada layanan online/daring. Kemauan dan keinginan dalam melaksanakan kebijakan untuk mencapai apa yang menjadi tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang menjadi tahap awal dalam pelaksanaan layanan daring. Kurangnya komunikasi mengenai informasi kebijakan layanan online/daring serta pengetahuan masyarakat tentang pelayanan secara daring sehingga para pelaku kebijakan belum dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan masih belum tercapai sesuai dengan harapan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum



efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

Penerapan layanan daring pada dokumen akta-akta (akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian dan akta perceraian) via e-mail dengan masing-masing alamat e-mail untuk tiap dokumen akta pencatatan sipil harus didukung dengan sumber daya baik sumber daya manusia, anggaran, peralatan, dan kewenangan menjadi pendukung dan mempunyai peran penting dalam menjalankan implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang PIAK Bpk. Amos Ginting, S.Kom mengatakan bahwa penerapan layanan daring dokumen kependudukan khususnya pada dokumen akta-akta pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah berjalan. Sampai saat ini penerapan layanan daring masih dalam bentuk pengiriman via e-mail untuk masing-masing dokumen akta-akta pencatatan sipil dan akan terus diupayakan peningkatan pada layanan daring. Hal ini dikarenakan keterbatasan anggaran untuk memfasilitasi sistem layanan online, sumber daya manusia yang belum terbiasa dalam melakukan layanan daring, dan kurangnya sosialisasi tentang layanan daring pada masyarakat akibat Pandemi Covid-19 yang mengharuskan mengurangi aktivitas yang bersifat kerumunan sesuai anjuran pemerintah. Akibatnya, banyak warga yang tidak mengerti bagaimana mekanisme layanan daring pada dokumen akta-akta pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus berupaya memberikan pelayanan terbaik meskipun kadang terdapat beberapa permasalahan administrasi

kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli

Serdang seperti yang dilihat dalam keluhan masyarakat sebagai berikut :

Kepada yth, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Mohon ditanggapi laporan saya di website lapor! pada tanggal 22 April 2020 yang lalu tentang laporan saya: e-ktsp saya tidak selesai-selesai sudah lebih dari 1 tahun sejak bulan Maret 2019. Maka dari itu, mohon bantuannya dari pihak Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang untuk penerbitan e-ktsp milik saya. (Anonim, tanggal 22 April 2020 pukul 13.09 wib).

Kepada yth, Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang di tempat.

Saya M. Yusuf Effendi Wijaya dengan No KK 1207031409090701, dengan NIK 1207032706720001, yang pernah saya laporkan tentang KK saya dipalsukan oleh Nur Alfiah (Istri) dan Mertua pada tanggal 15 Mei 2019. Istri pindah ke alamat Dk;Salam.RT/RW 010/004 Kel. Srawung Kec Gesi Kab. Sragen Jawa Tengah tanpa sepengetahuan saya, lalu KK Sragen pun diterbitkan No KK 3314181406190004 sementara saya dan anak saya (M.Habib Effendi Wijaya) masih tetap tinggal atau domisili di Dusun IV Bandar Baru Kecamatan Sibolangit Kabupaten Deli Serdang. Saya mau tanya kapan saya bisa urus kembali KK saya Pak? Apa persyaratannya? dan surat apa yang harus saya lengkapi. Sampai sekarang keluhan saya tidak ditanggapi, saya mohon petunjuk dari Bapak (M. Yusuf Effendi Wijaya, tanggal 12 Maret pukul 15.51 wib).

Keluhan-keluhan masyarakat tersebut sudah lama disampaikan kepada dinas tetapi belum ada tanggapan. Disamping itu walaupun administrasi daring untuk beberapa jenis dokumen sudah dilaksanakan, tetapi masih banyak jenis dokumen yang dilayani secara konvensional. Hal ini disebabkan beberapa faktor kendala seperti sistem informasi yang masih kurang memadai serta penerapan tanda tangan elektronik yang masih kurang lancar. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : **Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi**

## **Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa yang menjadi faktor kendala implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor kendala implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan

Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat teoritis dan sekaligus praktis. Manfaat teoritis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk memperkaya informasi yang berkaitan dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Manfaat praktis yang di harapkan dari penelitian ini :

1. Para birokrasi, dapat digunakan sebagai masukan dalam menentukan strategi melaksanakan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
2. Para akademisi, sebagai referensi tambahan dalam mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
3. Bagi penulis :
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan untuk penerapan teori-teori yang sudah didapatkan di bangku kuliah maupun dari buku-buku referensi yang ada.

- b. Penelitian ini merupakan syarat untuk meraih gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas Medan Area.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kerangka Teori

##### 2.1.1 Lingkup Administrasi Publik

Pengertian administrasi dikemukakan oleh Robbins dalam Sugandha (2015:6) yang mengatakan bahwa administrasi adalah proses universal yang berupa menyelesaikan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna bersama dan melalui orang lain. Pengertian tersebut secara umum menggambarkan bahwa administrasi merupakan suatu proses pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan secara bersama-sama agar mendapatkan manfaat dari kegiatan-kegiatan tersebut. Lain halnya dengan pengertian administrasi oleh Simon dalam Sugandha (2015:7) yang mengatakan bahwa dalam pengertian yang paling umum administrasi didefinisikan sebagai kegiatan kelompok-kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan.

Perkembangan administrasi publik mengalami perubahan dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan kehidupan dan perkembangan kemajuan masyarakat yang dibarengi dengan perubahan paradigma berpikir. Administrasi publik (*public administration*) yang lebih dikenal di Indonesia dengan istilah administrasi negara, selanjutnya dalam tulisan ini akan disebut administrasi publik, merupakan salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Administrasi publik merupakan salah satu bagian dari ilmu administrasi yang erat kaitannya dengan proses politik, terutama kaitannya dengan perumusan berbagai kebijakan negara, sehingga administrasi publik itu sudah dikenal

sesuai dengan keberadaan sistem politik di suatu negara.

### 2.1.2 Lingkup Kebijakan Publik

Kebijakan publik didefinisikan secara beragam oleh para ahli, literatur mengenai kebijakan publik telah banyak menyajikan berbagai definisi kebijakan publik, baik dalam arti luas maupun sempit. Dye memberikan definisi kebijakan secara luas, sebagaimana yang dikemukakan Dye dalam Wahab (2014:4) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pilihan tindakan apapun yang dilakukan atau tidak ingin dilakukan oleh pemerintah. Menurut pengertian tersebut kebijakan dapat dimaknai dua hal penting, yaitu pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh pemerintah, dan kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Apabila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka tentunya ada tujuan yang ingin dicapai karena kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah.

Adisasmita (2011:77) kebijakan adalah ketentuan-ketentuan yang harus dijadikan pedoman pegangan, atau petunjuk bagi setiap usaha dari aparatur pemerintah sehingga mencapai kelancaran dan keterpaduan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Anderson (2016:4) sebagai pakar kebijakan publik menetapkan proses kebijakan publik sebagai berikut :

1. Formulasi masalah (*problem formulation*) : apa masalahnya? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah?

2. Formulasi kebijakan (*formulation*) : bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternatif-alternatif untuk memecahkan masalah tersebut? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan?
3. Penentuan kebijakan (*adoption*) : bagaimana alternative ditetapkan? Persyaratan atau kriteria seperti apa yang harus dipenuhi? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan?
4. Implementasi (*implementation*) : siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan? Apa yang mereka kerjakan? Apa dampak dari isi kebijakan?
5. Evaluasi (*evaluation*) : bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur? Siapa yang mengevaluasi kebijakan? Apa konsekuensi dari adanya evaluasi kebijakan? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?

Sedangkan Michael Howlet dan M. Ramesh dalam Wahab (2014:6) menyatakan bahwa proses kebijakan publik terdiri dari lima tahapan sebagai berikut :

1. Penyusunan agenda (*agenda setting*), yakni suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah.
2. Formulasi kebijakan (*policy formulation*), yakni proses perumusan pilihan-pilihan kebijakan oleh pemerintah.

3. Pembuatan kebijakan (*decision making*), yakni proses ketika pemerintah memilih untuk melakukan suatu tindakan atau tidak melakukan suatu tindakan.
4. Implementasi kebijakan (*policy implementation*), yaitu proses untuk melaksanakan kebijakan supaya mencapai hasil.
5. Evaluasi kebijakan (*policy evaluation*), yakni proses untuk memonitor dan menilai hasil atau kinerja kebijakan.

Menurut Dunn (2013:106) kebijakan publik adalah suatu rangkaian pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang disebut oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan, keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, perkotaan dan lain-lain.

Analisis kebijakan merupakan proses kajian yang mencakup lima komponen, dan setiap komponen dapat berubah menjadi komponen yang lain melalui prosedur metodologi tertentu, seperti perumusan masalah, peramalan, rekomendasi, pemantauan, dan evaluasi. Sebagai contoh, prosedur peramalan akan menghasilkan masa depan kebijakan, dan rekomendasi akan melahirkan aksi kebijakan, dan pemantauan akan menghasilkan hasil-hasil kebijakan, serta evaluasi akan melahirkan kinerja kebijakan. Melakukan analisis kebijakan berarti menggunakan kelima prosedur metodologi tersebut, yakni merumuskan masalah kebijakan, melakukan peramalan, membuat rekomendasi, melakukan pemantauan, dan melakukan evaluasi kebijakan.

### 2.1.3 Implementasi Kebijakan

Pandangan Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (2014:6) bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya.

Menurut Agustino (2016:139) implementasi kebijakan adalah sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Nugroho (2015:161) implementasi kebijakan sebenarnya adalah tindakan (*action*) intervensi itu sendiri. Bentuk intervensi dalam implementasi ini setidaknya melalui elemen-elemen berikut, yaitu: a) pembentukan unit organisasi baru dan staf pelaksana; b) penjabaran tujuan kedalam aturan pelaksana (*standart operating procedures*); c) koordinasi, pembagian tugas-tugas didalam dan diantara dinas-dinas atau badan pelaksana; d) pengalokasian sumber-sumber daya untuk mencapai tujuan.

Menurut Setiawan (2014:39) implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.

Menurut Usman (2012:70) implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi



bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Implementasi menurut Mazmanian dan Sebastier dalam Wahab (2014:7) merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan publik. Meskipun implementasi kebijakan itu penting, namun baru beberapa dasa warsa terakhir saja para ahli sosial menaruh perhatian terhadap masalah implementasi dalam proses kebijakan.

Van Meter dan Van Horn dalam Wahab (2014:8) merumuskan proses implementasi ini sebagai *“those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior*

*policy decisions*” (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan).

Tachjan (2016:25) mengatakan implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan ditetapkan. Kegiatan ini terletak diantara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan publik mengandung logika yang menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro yang menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau makro.

Selanjutnya menurut Tangklisan (2013:1) implementasi kebijakan publik adalah tahapan pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya dalam pasal-pasal sebuah Undang-Undang legislatif, pengelaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kebijakan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah suatu tindakan dalam proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan dibuat untuk mencapai suatu tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya.

#### **2.1.4 Model-Model Implementasi Kebijakan**

Tahapan dalam implementasi kebijakan publik terdapat beberapa model implementasi kebijakan publik diantaranya :

### a. Van Meter dan Van Horn

Model pertama adalah model yang paling klasik, yakni model yang diperkenalkan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn (1975) dalam Nugroho (2015:627), model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik, ada enam variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik adalah sebagai berikut :

- 1). Ukuran dan tujuan kebijakan
- 2). Sumber daya
- 3). Karakteristik agen pelaksana
- 4). Sikap/kecenderungan (*disposition*) para pelaksana
- 5). Komunikasi antarorganisasi dan aktivitas pelaksana
- 6). Lingkungan ekonomi, sosial dan politik
- 7). Kaitan antara komponen-komponen model

### b. Model Mazmanian dan Sabatier

Model yang dikembangkan Mazmanian dan Sabatier dalam Nugroho (2015:628) yang mengemukakan bahwa implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Model Mazmanian dan Sabatier disebut Model Kerangka Analisis Implementasi (*a framework for implementation analysis*).

Mazmanian-Sabatier mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yaitu :

### 1) Variabel Independen

Mudah-tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.

### 2) Variabel Intervening

Diartikan sebagai kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis di antara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana yang memiliki keterbukaan kepada pihak luar, variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio-ekonomi dan teknologi, dukungan publik, sikap dan risorsis konstituen, dukungan pejabat yang lebih tinggi, serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

### 3) Variabel Dependen

Yaitu tahapan dalam proses implementasi kebijakan publik dengan lima tahapan, yang terdiri dari: pertama, pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana. Kedua, kepatuhan objek. Ketiga, hasil nyata. Keempat, penerimaan atas hasil nyata. Terakhir, tahapan yang mengarah

pada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan, baik sebagian maupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

### c. Model Hogwood dan Gunn

Model Hogwood dan Gunn dalam Nugroho (2015:629), untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna, maka diperlukan beberapa persyaratan tertentu, syarat-syarat itu adalah :

- 1) Kondisi eksternal yang dihadapi oleh badan/instansi pelaksana tidak akan menimbulkan gangguan/kendala yang serius.
- 2) Untuk pelaksanaan program tersedia waktu dan sumberdaya yang cukup memadai.
- 3) Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar memadai. Persyaratan ini mengikuti syarat item kedua artinya disatu pihak harus dijamin tidak ada kendala-kendala pada semua sumber-sumber yang diperlukan, dan di lain pihak, setiap tahapan proses implementasi perpaduan diantara sumber-sumber tersebut harus dapat disediakan.
- 4) Kebijakan yang akan diimplementasikan didasari oleh suatu hubungan kausalitas yang andal. Kebijakan kadang kala tidak dapat diimplemetasikan secara efektif bukan lantaran ia telah diimplementasikan secara asal-asalan, tetapi kebijakan itu sendiri memang tidak bagus.
- 5) Hubungan kausalitas bersifat langsung dan hanya sedikit mata rantai penghubungnya. Pada kebanyakan program pemerintah



sesungguhnya teori yang mendasari kebijakan jauh lebih kompleks dari pada sekedar hubungan antara dua variabel yang memiliki hubungan kausalitas.

- 6) Hubungan saling ketergantungan harus kecil. Implementasi yang sempurna menuntut adanya persyaratan bahwa hanya terdapat badan pelaksana tunggal dalam melaksanakan misi tidak tergantung badan-badan lain/instansi lainnya.
- 7) Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan terhadap tujuan. Persyaratan ini mengharuskan adanya pemahaman yang menyeluruh mengenai kesepakatan terhadap tujuan yang akan dicapai dan dipertahankan selama proses implementasi.
- 8) Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat. Syarat ini mengandung makna bahwa dalam menjalankan program menuju tercapainya tujuan-tujuan yang telah disepakati, masih dimungkinkan untuk merinci dan menyusun dalam urutan-urutan yang tepat seluruh tugas yang harus dilaksanakan oleh setiap bagian yang terlibat.
- 9) Komunikasi dan koordinasi yang sempurna. Syarat ini mengharuskan adanya komunikasi dan koordinasi yang sempurna diantara berbagai unsur atau badan yang terlibat dalam program.

#### **d. Model Grindle**

Model implementasi kebijakan publik yang dikemukakan Grindle dalam Nugroho (2015:629) mengemukakan bahwa

keberhasilan proses implementasi kebijakan sampai kepada tercapainya hasil tergantung kepada kegiatan program yang telah dirancang dan pembiayaan cukup, selain dipengaruhi oleh *Content of Policy* (isi kebijakan) dan *Contex of Implementation* (konteks implementasinya).

Isi kebijakan yang dimaksud meliputi :

- 1) Kepentingan yang terpenuhi oleh kebijakan (*interest affected*)
- 2) Jenis manfaat yang dihasilkan (*tipe of benefit*)
- 3) Derajat perubahan yang diinginkan (*extent of change envisioned*)
- 4) Kedudukan pembuat kebijakan (*site of decision making*)
- 5) Para pelaksana program (*program implementators*)
- 6) Sumber daya yang dikerahkan (*Resources committed*)

Sedangkan konteks implementasi yang dimaksud :

- 1) Kekuasaan (*power*)
- 2) Kepentingan strategi aktor yang terlibat (*interest strategies of actors involved*)
- 3) Karakteristik lembaga dan penguasa (*institution and regime characteristics*)
- 4) Kepatuhan dan daya tanggap pelaksana (*compliance and responsiveness*)

#### **e. Model Elmore, dkk**

Model yang disusun Richard Elmore (1979), Michael Lipsky (1971), dan Benny Hjern dan David O'Porter (1981). Model ini dimulai dari mengidentifikasi jaringan aktor yang terlibat dalam proses

pelayanan dan menanyakan kepada mereka tujuan, strategi, aktivitas, dan kontak-kontak yang mereka miliki. Model implementasi ini didasarkan pada jenis kebijakan publik yang mendorong masyarakat untuk mengerjakan sendiri implementasi kebijakannya atau tetap melibatkan pejabat pemerintah namun hanya di tataran rendah. Oleh karena itu, kebijakan yang dibuat harus sesuai dengan harapan, keinginan publik yang menjadi target atau kliennya, dan sesuai pula dengan pejabat eselon yang menjadi pelaksananya. Kebijakan model ini biasanya diprakarsai oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga nirlaba kemasyarakatan (LSM).

#### **f. George C. Edward III**

Edward dalam Nugroho (2015:630) melihat bahwa implementasi kebijakan sebagai sesuatu yang dinamis, terdapat banyak variabel yang saling berinteraksi dan mempengaruhi sebuah implementasi kebijakan. Dimana variabel-variabel tersebut perlu dilihat untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel yang ada terhadap implementasi.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan dalam pendekatan George Edwart III menyebutkan ada empat variabel yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan sebagaimana dikutip oleh Agustino (2014:149) yaitu :

- 1) Struktur Birokrasi, birokrasi merupakan salah satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana

kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu :

- a. Birokrasi diciptakan sebagai instrument dalam menangani keperluan-keperluan publik (*public affair*)
- b. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya
- c. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda
- d. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas
- e. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati
- f. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk

melakukannya, namun Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya.

2) Sumberdaya, Edward III (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

a. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variable yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa “*probably the most essential resources in implementing policy is staff*”.

Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan “*no matter how clear and consistent implementation order are and no matter accurately they are transmitted, if personel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective*”

b. Sumberdaya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam



kesimpulan studinya “*budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This in turn limit the quality of service that implementor can be provide to public*”. Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas.

c. Sumberdaya Peralatan

Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.

d. Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa kewenangan (*authority*) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan. Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

3) Disposisi, menurut Edward III dalam Widodo (2010:104)

disposisi dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana (*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

- 4) Komunikasi, menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*).

- a) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik

disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung

- b) Dimensi kejelasan (*clarity*) menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien
- c) Dimensi konsistensi (*consistency*) diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

### 2.1.5 Administrasi Kependudukan

#### a. Pengertian Administrasi Kependudukan

Sihombing (2013:25) menyebutkan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan

sektor lain. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya meliputi biodata penduduk, kartu keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan yang telah dilakukan pemerintah selama ini antara lain didasarkan pada Keppres Nomor 52 Tahun 1977 tentang pendaftaran penduduk dengan pedoman pelaksanaannya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 1977. Acuan lainnya adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1992 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga Sejahtera. Dalam pasal 8 ayat 3 dari Undang-Undang tersebut ditegaskan pentingnya penyelenggaraan pencatatan kejadian vital (kelahiran, kematian, pindah, dsb) yang dialami penduduk sebagai sarana memantau perkembangan, keselarasan, dan keseimbangan penduduk yang diukur dari kualitas diri dan kualitas lingkungan hidup penduduk. Dasar lainnya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan dimana dinyatakan bahwa penyelenggaraan sistem informasi perkembangan kependudukan diperlukan dalam mendukung perumusan kebijakan pembangunan dan lingkungan hidup.

Aturan yang dianut dalam Administrasi Kependudukan adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Beberapa aturan yang dianut dalam prototype SIAK BDT adalah sebagai berikut (Rohman, 2013:33) :

- 1) Setiap penduduk memiliki NIK yang bersifat unik dan khas. (UU Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1)
- 2) NIK berlaku seumur hidup dan selamanya, tidak berubah dan tidak mengikuti perubahan domisili. (PP Nomor 37 Tahun 2007 Pasal 38)
- 3) Penduduk Warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap hanya diperbolehkan terdaftar dalam 1 (satu) kartu keluarga. (UU Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 1)
- 4) Nomor Kartu Keluarga berlaku untuk selamanya. Nomor kartu keluarga baru akan diterbitkan jika terjadi perubahan kepala keluarga. (UU Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 3)
- 5) Sebuah kartu keluarga wajib memiliki kepala keluarga (minimal satu anggota yakni kepala keluarga itu sendiri) (Penjelasan UU Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 61 ayat 1)
- 6) Perubahan susunan keluarga dalam kartu keluarga adalah perubahan yang diakibatkan adanya peristiwa kependudukan atau peristiwa penting seperti pindah datang, kelahiran, atau kematian.



(Penjelasan UU Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 62 ayat 2)

- 7) Penduduk yang meninggal dan pindah akan kehilangan keanggotaan di kartu keluarga asal atau lama
- 8) Penduduk datang dapat didaftarkan pada kartu keluarga lama atau membuat kartu keluarga baru pada tempat tujuan datang

Meskipun telah dikeluarkan berbagai peraturan yang mengatur perlunya tertib administrasi kependudukan menurut Haryanto dan Sugeng, dalam Sadono (2014:20) menemukan bahwa upaya-upaya mengintensifkan pelaksanaan pendaftaran penduduk sebagai sarana menertibkan administrasi penduduk guna memantau perkembangan kependudukan masih jauh dari harapan.

#### **b. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagai Fungsi Pemerintahan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Peran aktif pemerintah terkhusus untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat dalam hal ini administrasi kependudukan dan kartu keluarga harus menjadi prioritas pemerintah agar kebutuhan masyarakatnya terjamin sebagaimana pemerintah yang mengedepankan pelayanan administrasi yang optimal.

Birokrasi berkewajiban dan bertanggung jawab untuk

memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan administrasi dalam hal ini administrasi kependudukan oleh birokrasi tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan (*public services*) oleh birokrasi.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah juga melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi harus dapat memberikan layanan umum yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Pelaksanaan pelayanan administrasi yang profesional, artinya pelaksanaan pelayanan administrasi yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas birokrasi dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran

(revitalisasi) dalam memberikan pelayanan.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain :

- a. Struktur organisasi
- b. Kemampuan aparat
- c. Sistem pelayanan

Di Indonesia sistem administrasi negara yang menjadi pilar pelayanan administrasi menghadapi masalah yang sangat fundamental sebagai fakta bahwa sejarah bangsa menganut sistem administrasi yang memiliki dasar-dasar hukum dan kepentingan kolonial struktur birokrasi, norma, nilai, dan regulasi yang ada masih berorientasi pada pemenuhan kepentingan penguasa daripada pemenuhan hak sipil warga negara.

Manajemen pelaksanaan pelayanan berlangsung optimal jika kualitas birokrasi negara mampu menjalankan fungsinya sebagai pembuat kebijakan, yang menjalankan institusional dengan penuh tanggung jawab serta mampu mengoperasionalkan kebijakan dalam menyediakan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir (2014:16) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam

hal pemenuhan kebutuhan. Sedangkan Brata (2013:12) mengeluarkan definisi yang berbeda bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Sedangkan dalam pendapat Gie (2013:33) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

Sedangkan dalam pengertian sempit, yang dikemukakan oleh Soewarno Handyaningrat (2014:2), menyebutkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Berdasarkan definisi pelayanan administrasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi dalam hal ini Pemerintah Daerah yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat atas dasar keikhlasan, rasa senang, jujur, mengutamakan rasa puas bagi yang menerima layanan.

### **c. Administrasi Kependudukan Secara Daring (Dalam Jaringan)**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 (Rohman, 2013:34) tentang Administrasi Kependudukan tersebut, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan sistem

informasi administrasi kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang kependudukan. Pada pasal 83 dalam Undang-Undang tersebut lebih dijelaskan tentang sistem informasi administrasi kependudukan adalah sebagai berikut :

- 1) Data penduduk yang dihasilkan oleh sistem informasi administrasi kependudukan dan tersimpan didalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.
- 2) Pemanfaatan data penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin penyelenggara.
- 3) Ketentuan lebih lanjut diatur dalam peraturan menteri.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan sistem informasi yang dibangun untuk mendukung proses administrasi kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dengan adanya sistem ini akan terwujud database kependudukan secara bertahap. Tujuan adanya SIAK, yaitu (Nugraha, 2014:45) :

- a. Database kependudukan terpusat
- b. Database kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (Statistik, Pajak, Imigrasi, dll)
- c. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, kelurahan, kecamatan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dll)
- d. Standarisasi nasional



Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan daring diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 88/2004 Tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang administrasi kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 18/2005 serta Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blanko-blanko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (*vital event*) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa dan kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk disuatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut akan disimpan kedalam satu database yang terintegrasi secara nasional

melalui jaringan internet. Sehingga data-data tersebut menjadi sumber basis data kependudukan secara nasional yang selanjutnya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan data kependudukan ditingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan yang selanjutnya memasukan data-data tersebut ke dalam satu pusat data (data center) di Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan.

SIAK online didesain sebagai aplikasi terpusat (*centralized application*) yang akan diakses dari TPDK (Tempat Perekaman Data Penduduk) yang direncanakan berbasis di Kecamatan diseluruh Indonesia. SIAK online berfungsi sebagai perekam dan pencetak data penduduk dan juga berfungsi sebagai buku laporan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring ditetapkan dalam rangka untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan baru yang perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring. Administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen data

kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa :

- a. untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru;
- b. sistem pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring;
- c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sebagai berikut :

Penelitian yang dilakukan oleh Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti (2016) berjudul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi capil online pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya. Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti (2016) dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan secara online pada produk pencatatan sipil oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti (2016) fokus pada implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis online dan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang fokus pada pelayanan secara daring sesuai peraturan pemerintah. Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar dan penelitian sekarang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari, Makmur dan Wachid (2015) berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah terdapat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan faktor pendukung dan penghambat. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari, Makmur dan Wachid (2015) dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaannya penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari, Makmur dan Wachid (2015) bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi peraturan menteri tentang layanan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Ashwagmushabab dan Ohoodsaed (2015) berjudul “Design and Implementation of Newborn Registration



System”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui desain dan implementasi dari pendaftaran akta bayi melalui aplikasi berbasis online. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua langkah dan proses pendaftaran akta bayi dilakukan secara online dan semua orang tua bayi dapat mengetahui apakah bayi yang dimiliki sudah terdaftar atau belum. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Ashwagmushabab dan Ohoodsaed (2015) dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan yang dilakukan secara daring/online. Sedangkan perbedaan penelitian tampak pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Abdullah Ashwagmushabab dan Ohoodsaed (2015) fokus pada desain dan implementasi akta kelahiran melalui aplikasi secara online sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang fokus pada penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Penelitian yang dilakukan oleh Ajayi, Chiemeké dan Longe (2016) berjudul “Implementing a Mobile-Based Child-Birth Registration System di Nigeria”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui implementasi dari sistem registrasi kelahiran anak berbasis mobile di Nigeria. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemrograman aplikasi berbasis mobile pada sistem registrasi kelahiran anak dicapai menggunakan MySQL sebagai database backend. Persamaan penelitian Ajayi, Chiemeké dan Longe (2016) dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan akta kelahiran

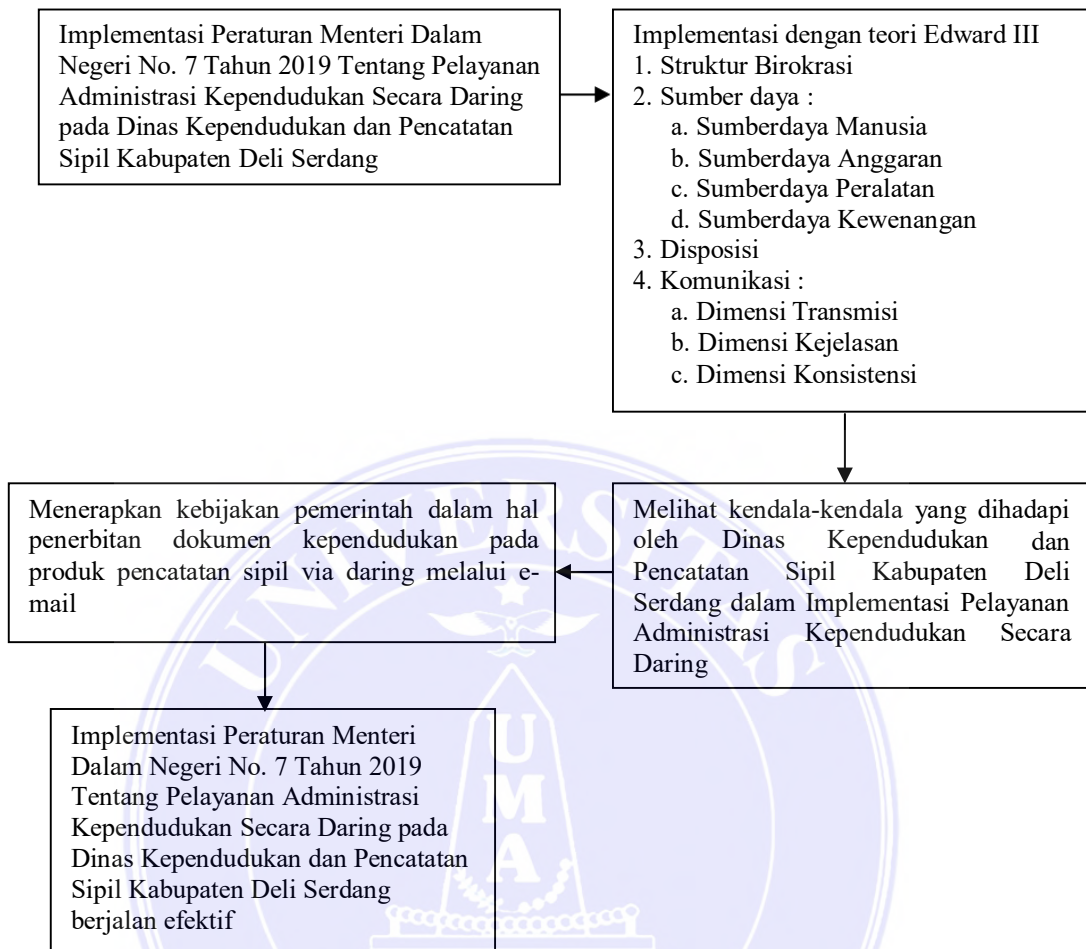
yang dilakukan secara online. Sedangkan perbedaan penelitian Ajayi, Chiemেকে dan Longe (2016) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang adalah pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu yang dilakukan Ajayi, Chiemেকে dan Longe (2016) fokus pada sistem pelayanan akta kelahiran secara mobile yang menggunakan database backend di Nigeria dan pelayanan yang dilakukan peneliti sekarang fokus pada pelayanan produk pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang melalui e-mail.

Penelitian yang dilakukan oleh Yadisar (2017) berjudul “Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pelaksanaan prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran. Analisis data dilakukan dengan analisis taksonomis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata cara pelayanan pembuatan akta kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dari aspek kualitas pelayanan, memberikan kemudahan dalam pelayanan Akta Kelahiran serta dari aspek pelayanan pencatatan pelaporan kelahiran dengan prosedur secara manual maupun secara online dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Di dalam merumuskan kebijakan pelayanan pembuatan akta kelahiran, maka konstruksi perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran harus lebih memenuhi harapan masyarakat. yang memungkinkan terealisasinya Standar Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, dalam kerangka penyelenggaraan kebijakan

pelayanan kepada masyarakat, yang lebih responsif dan partisipatif dan yang secara khusus lebih bersesuaian dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat di Kabupaten Sintang. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yadisar (2017) dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan pada produk pencatatan sipil. Sedangkan perbedaan penelitian tampak pada fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Yadisar (2017) fokus pada pelaksanaan prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran yang masih dilakukan secara manual, sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti sekarang fokus pada pelaksanaan prosedur pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang dilakukan secara online melalui e-mail. Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada teknik analisis data yang dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Yadisar (2017) menggunakan analisis taksonomis dan penelitian yang dilakukan sekarang menggunakan analisis data kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori Edward III.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum dilaksanakan dengan baik, sehingga proses pelayanan administrasi kependudukan masih berjalan dengan lambat. Kerangka pemikiran dalam peneliti adalah :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, dengan alamat Jalan Karya Usaha Nomor 3 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2021 sampai dengan April 2021.

#### **3.2 Bentuk Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari kasus yang diteliti.

#### **3.3 Informan Penelitian**

Narasumber atau informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian (Moleong, 2016:132). Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan Prastowo (2011:197) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang



mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun kegunaan informan menurut Lincoln dan Guba Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2016:132) yaitu sebagai berikut :

1. Membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat, terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.
2. Agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyatno (2014:172) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan informan yaitu:

1. Informan kunci yaitu Amos Ginting, S.Kom selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan).
2. Informan utama yaitu Sri Hastuti, S.H selaku Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

3. Informan tambahan yaitu Ariswono Gultom, A.Md selaku Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
4. Beberapa masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Wawancara, yaitu peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (informan) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara.
- b. Observasi, yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
- c. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumentasi yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.

- d. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Menurut Muslich, (2014:41) yang dimaksud dengan analisis data adalah “pemberlakuan data oleh peneliti setelah data terkumpul”.

Menurut Sugiyono (2016:431), adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

### 3.6 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

Definisi konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Implementasi adalah tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu.
2. Administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pada penelitian ini definisi operasional mengacu kepada teori Implementasi dari George Edward III, dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. **Komunikasi** adalah proses untuk menyampaikan keputusan-keputusan dan perintah-perintah kepada personil-personil yang tepat untuk melaksanakannya, mencakup :
  - a. Transmisi
  - b. Kejelasan
  - c. Konsistensi

2. **Sumber daya** adalah ketersediaan berbagai sumber daya meliputi sumber daya manusia dan finansial untuk mendukung implementasi kebijakan, mencakup :
  - a. Kompetensi SDM
  - b. Sistem informasi
  - c. Program pelatihan
  - d. Ketersediaan dana
3. **Disposisi** adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, mencakup :
  - a. Tanggungjawab implementor
  - b. Komitmen
  - c. Kesadaran
4. **Struktur birokrasi** adalah merujuk pada struktur organisasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada unit organisasi yang bertugas, mencakup:
  - a. Pembagian tugas
  - b. Koordinasi
  - c. Prosedur



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang (Studi pada Dokumen Akta Kelahiran) telah diterapkan meskipun belum efektif namun pelayanan administrasi secara daring akan terus ditingkatkan guna mendukung kebijakan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*.
2. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 diantaranya sistem informasi yang padat penggunaannya/aksesnya sehingga terkendala dalam kecepatan pelayanan, kurangnya dana untuk dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, dan kurangnya keinginan pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Adapun Faktor kendala Implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang (Studi pada Dokumen Akta Kelahiran), diantaranya :

- a. Komunikasi antara pelaksana kebijakan dengan sasaran kebijakan dalam hal penyampian isi dari kebijakan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 sudah dilakukan baik melalui sosialisasi dalam pertemuan langsung maupun melalui media. Namun sosialisasi langsung tidak dapat dilaksanakan secara efektif dikarenakan Pandemi Covid-19 yang mengurangi aktivitas berkumpul.
- b. Sumber daya yang tersedia berupa sumber daya manusia, peralatan (sistem informasi) dan keuangan yang tersedia membuat penerapan kebijakan administrasi daring belum dapat berjalan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
- c. Disposisi bagi terlaksananya kebijakan tersebut tergambar dari komitmen dari implementor dan jajarannya dalam mewujudkan terlaksananya penerapan tanda tangan elektronik.
- d. Struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah cukup jelas pembagian tugasnya dalam mewujudkan kebijakan tanda tangan elektronik di Kabupaten Deli Serdang dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan secara daring.

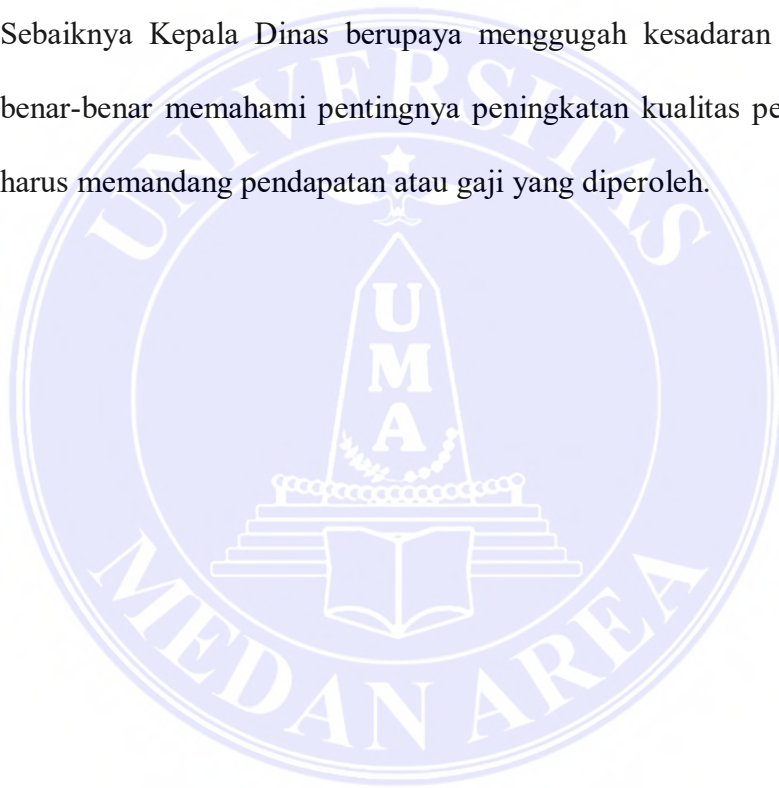
## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya Kepala Dinas perlu lebih cepat melengkapi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam sistem informasi, agar segera dapat

mengoperasionalkan layanan daring secara optimal untuk mendukung implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019.

2. Pengajuan anggaran pada tahun berikutnya kepada Kepala Daerah guna meningkatkan pelayanan masyarakat berupa aplikasi layanan daring dan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) sebaiknya dapat segera dipenuhi.
3. Sebaiknya Kepala Dinas berupaya menggugah kesadaran pegawai agar benar-benar memahami pentingnya peningkatan kualitas pelayanan tanpa harus memandang pendapatan atau gaji yang diperoleh.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. Manajemen Pemerintahan Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustino, Leo. 2016. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Anderson, James E, 2016. Public Policy Making, New York, Holt, Rinehart and Wiston.
- Budiono. 2013. Penerapan Tanda Tangan Digital untuk Otentikasi SMS-Banking. Program Studi Teknik Informatika. Bandung: Universitas Institut Teknologi Bandung.
- Departemen Pendidikan Indonesia. 2014. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Dunn, William N. 2013. Pengantar Kebijakan Publik Edisi Kedua. Yogyakarta: Gajahmada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2015. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Yogyakarta: UGM Press.
- Gie, The Liang. 2013. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.
- Handyaningrat, Soewarno. 2014. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: Bina Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2015. Transpormasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Samparan. 2011. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir A.S. 2014. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Rosda Karya.
- Muslich, M. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

- Nugroho, D. Riant. 2015. Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Gramedia.
- Prastowo. 2011. Motode Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2013. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Sadono. 2014. Sistem Pendataan Penduduk. Jakarta: Gramedia.
- Setiawan, Guntur. 2014. Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan. Jakarta: Balai Pustaka
- Sihombing, Sihar. 2013. Pengantar Administrasi Kependudukan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Sugandha. 2015. Pengantar Administrasi Indonesia. Jakarta: Intermedia.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.
- Suyatno. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Masmmedia.
- Tachjan, H. 2016. Implementasi Kebijakan Publik. AIPI Bandung-Paslit KP2W Lemlit Unpad.
- Tangkilisan, Hasel Nogi S. 2013. Implementasi Kebijakan Publik. Yogyakarta: Yayasan Pembaharuan Administrasi Publik Indonesia.
- Usman, Nurdin. 2012. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Bandung: Sinar Baru
- Wahab, Abdul S. 2014. Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: Bumi Aksara

### **Jurnal:**

- Chrismonita, Verent Nadya. 2020. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). Borobudur Law Review Vol. 2 No. 2.
- Isnaeni. 2017. Implementasi Pendaftaran Penduduk Sebagai Upaya Tertib Administrasi E-KTP Dalam Lingkup Hukum Administrasi Negara (Studi Kecamatan Tamalanrea). Makasar: Universitas Hasanuddin.



- Kamal, Mustafa. 2021. Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol 11 No. 1.
- Ningsih, Wulan Krismiati. 2020. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Dalam Rangka Efisiensi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Kabupaten Asahan. Medan: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Parubak, Kishela. 2016. Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Toraja Utara. Makasar: Universitas Hasanudin.
- Purba, Jon Fredi. 2018. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan. Medan: Universitas Medan Area.
- Rahmawati, Zuriyah Evi. 2021. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol 2 No 3:
- Sahariyah, Nafahatus. 2019. Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang). Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Suharso. 2020. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*). Magelang: Universitas Muhammadiyah Magelang
- Wiryanto, Wisber. 2020. dengan judul Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Konfrensi Nasional Ilmu Administrasi* Vol.4 No. 1.

### **Peraturan-peraturan:**

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Berita Negara Nomor 232 Tahun 2013, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 5475. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Berita Negara Nomor 251 Tahun 2016, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 595. Sekretariat Negara. Jakarta.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Berita Negara Nomor 58 Tahun 2015, Tambahan Lembaran Berita Negara Nomor 5679. Sekretariat Negara. Jakarta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.



### Surat Permohonan Izin Penelitian

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>PASCASARJANA</b> <i>Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi</i> <i>Program Doktor : Ilmu Pertanian</i> Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331	
Nomor : 247/PPS-UMA/WDI/01/III/2021	16 Maret 2021	
Lamp. : -		
H a l : Pengambilan Data dan Wawancara		
 Yth. <i>Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil</i> <i>Kabupaten Deli Serdang</i>		
Di - Tempat		
 Dengan Hormat,		
Sehubungan dengan adanya tugas akhir mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :		
Nama	: Yuli Ajizah Hasibuan	
NPM	: 191801064	
Program Studi	: Magister Ilmu Administrasi Publik	
Judul Tesis	: Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	
 Untuk melaksanakan pengambilan data dan wawancara penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin sebagai bahan untuk melengkapi tugas-tugas penulisan tesis pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.		
Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.		
	 a.n. Direktur Wakil Direktur Bidang Akademik,  <b>Dr. Isnaini, SH, M.Hum</b>	
Tembusan :		
1. Ka. Prodi MAP PPs UMA		
2. Mahasiswa Ybs		
3. Pertiinggal		
<b>FM-WT1-04-09</b>	<b>REV : 00</b>	<b>TGL EFF : 07 JAN 2013</b>
<b>KAMPUS UTAMA : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366676 Fax. (061) 7366998 Medan 20223</b>		



Surat Keterangan Selesai Penelitian

	<b>PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG</b> <b>DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL</b> Jalan Karya Usaha Nomor 3 Lubuk Pakam Kode Pos - 20514 Telepon/Faks. (061)-7951489 E-Mail : dukcapil.dellserdang@gmail.com	
Lubuk Pakam, 30 April 2021		
Nomor	: 420/1531 /DKCS/2021	Kepada Yth,
Sifat	: Biasa	Sdr. Wakil Direktur Bidang Akademik
Lampiran	: -	Universitas Medan Area Pascasarjana
Hal	: <u>Pemberitahuan</u>	di-
		<u>Medan</u>
<p>Sesuai dengan surat saudara Nomor: 247/PPS-UMA/WDI/01/III/2021 tanggal 16 Maret 2021 hal Pengambilan Data dan Wawancara.</p> <p>Bersama ini diberitahukan bahwa Mahasiswi saudara yang tersebut di bawah ini :</p>		
Nama	: YULI AJIZAH HASIBUAN	
NPM	: 191801064	
Program Studi	: Magister Ilmu Administrasi Publik	
Judul Tesis	: Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	
Lama Penelitian	: 2 (dua) Bulan	
Peserta	: Sendiri	
<p>Telah melaksanakan Penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.</p> <p>Demikian diberitahukan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.</p>		
 <b>KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. DELI SERDANG</b> <b>H. GUSTUR HUSIN SIREGAR, SH</b> <b>PEMBINA UTAMA MUDA</b> <b>NIP. 19620616 198503 1 022.-</b>		

### **Foto Dokumentasi**



**Wawancara dengan Bapak Amos Ginting, S.Kom  
(Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)  
Kamis, 25 Maret 2021**





Wawancara dengan Ibu Sri Hastuti  
(Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)  
Kamis, 25 Maret 2021



Wawancara dengan Bapak Ariswono Gultom, A.Md  
(Staf Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang)  
Kamis, 25 Maret 2021



Wawancara dengan Saudari Melyana salah satu warga Deli Serdang  
Jum'at, 26 Maret 2021





## PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG

### DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL




### PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE

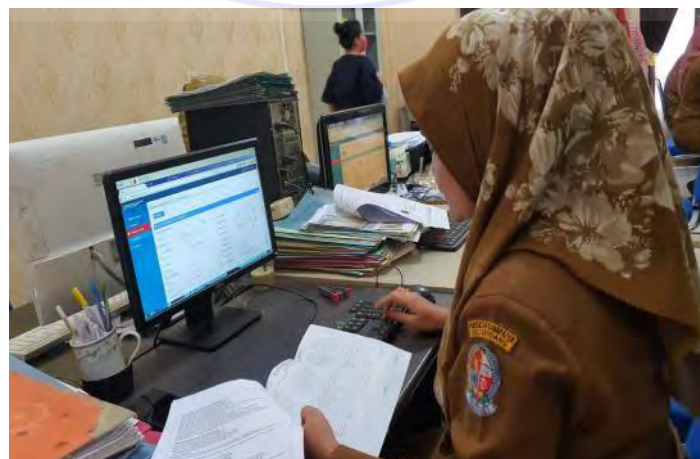
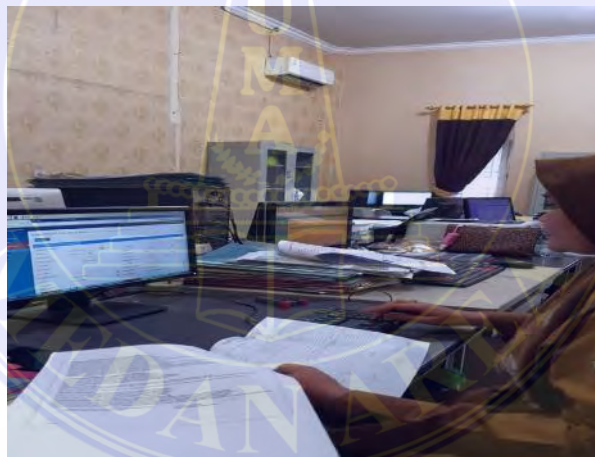
**Sekarang DISDUKCAPIL DELI SERDANG melakukan pelayanan Pendaftaran Administrasi Kependudukan secara on-line (e-mail)**

**Caranya : Persyaratan di FOTO atau SCAN (pdf/jpg) lalu dikirim email sesuai dengan permohonan penerbitan dokumen :**

1. AKTA KELAHIRAN : 1207capil.lahir@gmail.com
2. AKTA PERKAWINAN : 1207capil.kawin@gmail.com
3. AKTA PERCERAIAN : 1207capil.cerai@gmail.com
4. AKTA KEMATIAN : 1207capil.mati@gmail.com
5. DATA ONLINE di INSTANSI PENGGUNA (BPJS, PERBANKAN, DIT) : 1207data.online@gmail.com

- ✓ Persyaratan silahkan download di [https://bit.ly/1207\\_persyaratan](https://bit.ly/1207_persyaratan)
- ✓ Subject pada saat pengiriman e-mail diisi dengan nama pemohon
- ✓ Persyaratan sudah lengkap akan diproses selanjutnya
- ✓ Apabila belum lengkap akan diinformasikan melalui e-mail
- ✓ Dokumen siap diambil akan kami informasikan melalui e-mail
- ✓ Pemohon dapat mengambil dokumen yang telah selesai dengan membawa persyaratan fisiknya
- ✓ Khusus point 5, (data online) menunggu proses data 2 hari setelah berkas diproses

☎ 061 - 795 1489
☎ 082273672585
✉ dukcapil.deliserdang@gmail.com
📘 diadukapil.deliserdang.1
🌐 disdukcapil.deliserdangkab.go.id



Penginputan Data Dokumen Akta-akta Pencatatan Sipil