KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH No 6 TAHUN 2018 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMBAWA BARAT (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

OLEH :

ANDRE ASTA SAPUTRA
NIM 217130096

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH No 6 TAHUN 2018 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMBAWA BARAT (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)

Disusun dan diajukan Oleh :

ANDRE ASTA SAPUTRA
NIM:217130096

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada ujian skripsi Mataram, 29 Juni 2021

Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. H. Abdurrahman, M.M	**Azwar Subandi, S.IP.,M.H**
NIDN.0804116101	**NIDN.0818018101**

Mengetahui.
Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP
NIDN.0816057902

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH No 6 TAHUN 2018 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMBAWA BARAT (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)

Disusun dan diajukan Oleh :

ANDRE ASTA SAPUTRA
NIM: 217130096

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 12 juli 2021 Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Menyetujui

Tim Penguji

1. **Drs. H. Abdurrahman, M.M** **(PU) (.....)**
   NIDN.0804116101
2. **Azwar Subandi, S.IP.,M.H** **(PP) (.....)**
   NIDN.0818018101
3. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si** **(PN) (.....)**
   NIDN. 0806066801

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ayatullah Hadi, S.IP.,M.IP
NIDN.0816057902

Mengetahui,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini :

Nama : ANDRE ASTA SAPUTRA

NIM : 217130096

Dengan Ini Saya Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di tingkat Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lainnya
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa pihak lain kecuali arahan tim pembimbing
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantumkan daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar kepada karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi

Mataram, 10 September 2021

Saya,

METERAI TEMPEL

E5BC3AJX355261513

ANDRE ASTA SAPUTRA

217130096

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDRE ASTA SAPUTRA
NIM : 217130096
Tempat/Tgl Lahir : Lamuntet 30 Mei 1999
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 205 859 316 / andreastasaputra30@gmail.com
Judul Penelitian : -

Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 3% 4

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya ***bersedia menerima sanksi*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 24 Agustus 2021

Penulis

METERAI TEMPEL 10000 B193BAJX255614318

Andre Asta Saputra
NIM. 217130096

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANDRE ASTA SAPUTRA
NIM : 217130096
Tempat/Tgl Lahir : Lamuntet 30 mei 1999
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 205 859 316 / andreastasaputra30@gmail.com
Jenis Penelitian : ☑ Skripsi ☐ KTI ☐ .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 24 Agustus 2021

Penulis

METERAI TEMPEL 10000 7FADCAX655514323

Andre Asta Saputra
NIM. 217130096

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.

(Q.S. Ath-Thalaq ayat 2-3)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

PERSEMBAHAN

Rasa syukur atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang diberikan oleh Allah SWT, serta dengan penuh rasa kasih sayang dan cinta. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Ade Saputra dan Asma, terimakasih telah merawat, membesarkan, dan mendidik serta kasih sayang yang begitu besar dan mulia, berkat do'a dan suport yang tiada henti untuk anakmu ini sehingga bisa menyelesaikan studi tepat waktu.
2. Adiku Salsabila yang selalu memberikan semangat dan do'a tiada hentinya kepada abangmu ini sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan.
3. Terimakasih kepada seluruh Keluarga besarku Kakak, Abang, Paman , dan Bibi yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu terimakasih do'a dan suportnya serta semangat yang kalian berikan untuk membantu keberhasilan studiku dan penyusunan skripsi.
4. Semua Teman-teman Angkatan 2017 dan rekan seperjuangan khususunya kelas C Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang tiada henti memberi dukungan dan semangat.
5. Kepada teman-temanku selama di rantauan Ayatullah al-fitrah, Anwar ibrahim, Yan Surya Qinandra, Jihad Antaralam, Angga, Fery, Sani, Ari, Ampur, Amrun Maharani, Erick Saputra, Jevan. terimakasih sudah menjadi rumah kedua tempat ku berbagi cerita suka maupun

duka dan terimakasih juga atas tongkrongan yang selalu punya kenangan tersendiri di setiap momen-momennya.

6. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيم

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)"**. Sholawat serta salam tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT
2. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Ayatullah Hadi, S.IP., M.IP selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.

5. Untuk seluruh kepala staf KTU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah banyak membantu di bidang akademik dan kemahasiswaan.
6. Bapak Drs. H. Abdurrahman, M.M selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia membimbing serta mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Azwar Subandi, S.IP., M.H selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia mebimbing serta mengarahkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepadapenulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Mataram.
9. Kepala Desa Lamuntet Bapak Syafruddin dan Sekretaris Desa Lamuntet Bapak Ardianto, S.E. serta seluruh staf pemerintah Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat yang senantiasa membantu penulis dalam melaksanakan penelitian serta masyarakat yang telah memberikan informasi dan kerjasamanya dalam terlaksananya penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi

amal ibadah dan dapat bermanfaat bagi kita semua. Dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapatkan ridha dari Allah S.W.T. Aamiin Ya Rabbal`alamin.

Mataram, 24 Juni 2021
Penulis,

Andre Asta Saputra
NIM.217130096

KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH No 6 TAHUN 2018 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN SUMBAWA BARAT (Studi Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2020)

Andre Asta Saputra ,H. Abdurrahman, Azwar Subandi
Mahasiswa , Pembimbing , Pembimbing Utama
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

pelayanan pembuatan E-KTP di Desa Lamuntet masih di selimuti beberapa faktor seperti masih adanya Nepotisme dalam pelayanan yang dimana jika seseorang yang mempunyai kerabat didalam instansi tersebut tentunya akan lebih mudah membuat E-KTP dan tidak menunggu waktu yang lama untuk membuatnya. tentunya ini sangat bertentang dengan Undang-Undang No 6 tahun 2018 pasal 10 ayat 1 (b) yang berbunyi pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Maksud dari pasal tersebut semunya harus sama rata tidak boleh mendahulukan kerabat maupun orang-orang terdekat. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat) ini berjalan dengan baik atau tidak dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 tersebut.Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang berupa hasil wawancara dan observasi lapangan dam dokumentasi.Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelaksanaan Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat sudah berjalan dengan baik terdapat faktor pendukung seperti, adanya partisipasi masyarakat yang ikut serta dalam Implementasi Kebijakan ini yang dimana antusias masyarakat Desa Lamuntet sangat tinggi tercatat pada Tahun 2020 masyarakat yang sudah mencetak E-KTP sudah mencapai 99%. Bahkan dari Tahun 2018 sampai Tahun 2020 masyarakat yang sudah mencetak E-KTP terus meningkat tentunya ini merupakan suatu pencapaian yang luar biasa bagi masyarakat Desa Lamuntet yang sudah berpartisipasi dalam pembuatan E-KTP. Sedangkan faktor penghambat yaitu tidak adanya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Desa Lamuntet kepada masyarakat terkait adanya pelaksanaan Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat.

Kata Kunci : Kebijakan dan Pelayanan Pembuatan E-KTP

REGIONAL REGULATION POLICY NO. 6 OF 2018 CONCERNING POPULATION ADMINISTRATION OF WEST SUMBAWA REGENCY (Study of E-KTP Services in Lamuntet Village, Brang Rea, West Sumbawa Regency in 2020)

Andre Asta Saputra, H. Abdurrahman, Azwar Subandi
Student, Supervisor, Principal Advisor
Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The service for obtaining an E-KTP in Lamuntet Village is still hampered by a number of reasons, including the presence of nepotism in the service, which means that if someone has relatives working for the agency, it will be much easier to obtain an E-KTP and not have to wait a long time. Of course, this is in direct contradiction to Article 10 paragraph 1 (b) of Law No. 6 of 2018, which states that the same service is provided in population registration and civil registration. The point of the piece is that everything must be equal and that family and close friends should not be prioritized. As a result, this study was carried out to determine whether Regional Regulation Policy No. 6 of 2018 concerning Population Administration of West Sumbawa Regency (Study on E-KTP Services in Lamuntet Village, Brang Rea, West Sumbawa Regency) is working properly or not, and what factors are at play? And what are factors that influence the implementation of the Regional Regulation Policy No. 6 of 2018? The study is a qualitative descriptive research type. The data sources used in this study are primary data in the form of interviews and field observations and documentation. The findings of this study show that in Lamuntet Village, Brang Rea, West Sumbawa Regency, the implementation of Regional Regulation Policy No. 6 of 2018 about Services for Making E-KTP is going well. There are supporting aspects such as community engagement in the implementation of this policy, where the Lamuntet Village community's enthusiasm is quite high; it is reported that by 2020, the number of persons who have printed E-KTPs will have reached 99%. Even from 2018 to 2020, the number of people who have printed E-KTPs continues to rise; of course, this is a tremendous accomplishment for the Lamuntet Village community members who have helped to create E-KTPs. The lack of community socialization by the Lamuntet Village administration regarding the implementation of Regional Regulation Policy No. 6 of 2018 concerning E-KTP Making Services in Lamuntet Village, Brang Rea, West Sumbawa Regency is an impediment.

Keywords: *Policies and Services for Making E-KTP*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

xiv

DAFTAR ISI

COVER ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iv**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **v**

SURAT PERNTAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... **vi**

MOTTO ..... **vii**

PERSEMBAHAN ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **x**

ABSTRAK ..... **xiii**

ABSTRACK ..... **xiv**

DAFTAR ISI ..... **xv**

DAFTAR TABEL ..... **xix**

DOKUMENTASI ..... **xx**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 **Rumusan Masalah** 5

1.3 Tujuan penelitian 6

1.4 Manfaat Penelitian 6

BAB II KAJIAN PUSTAKA **8**

2. 1 Penelitian terdahulu 8

2. 2 Kebijakan Publik 15

2.2.1 Definisi Kebijakan Publik 15

2.2.2 Definisi Implementasi Kebijakan Publik 18

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan 19

2. 3 Administrasi Kependudukan 29

2.3.1 Definisi Administrasi Kependudukan 29

2.3.2 Penduduk 29

2.3.3 Administrasi 30

2. 4 Pelayanan Publik 30

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik 30

2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik 32

2.4.3 Faktor-Faktor Pelayanan Publik 32

2. 5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) 33

2.5.1 Definisi Kartu Tanda Penduduk Elektronik 33

2. 6 Kerangka berpikir 34

BAB III METODE PENELITIAN 37

3.1 Jenis Penelitian 37

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian 37

3.3 Sumber Data 37

3.3.1 Wawancara 37

3.3.2 Metode *Observasi* (pengamatan) 37

3.3.3 Metode Dokumentasi 38

3.4 Teknik Pengumpulan Data 38

3.4.1 Data Primer 38

3.4.2 Data Sekunder 38

3.5 Teknik Analisis Data 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 40

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian 40

4.1.1 Profil Umum Desa Lamuntet 40

4.1.2 Struktur Organisasi 41

4.1.3 Visi dan Misi Desa Lamuntet 42

4.2 Demografi 48

4.2.1 Definisi Demografi 48

4.2.2 Demografi Desa Lamuntet 48

4.3 Hasil Penelitian 56

4.3.1 Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat 56

4.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat 67

4.3.2.1 Faktor Pendukung 67

4.3.2.2 Faktor Penghambat 68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN **70**

5.1 Kesimpulan..... 70

5.2 Saran 71

DAFTAR PUSTAKA .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN .....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1Hasil Penelitian Terdahulu 11

Tabel 4.1Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Lamuntet 43

Tabel 4.2 Lembaga Pemerintah Desa Lamuntet 44

Tabel 4.3 Luas Wilayah Desa Lamuntet 47

Tabel 4.4 Batas Wilayah Desa Lamuntet 47

Tabel 4.5 Data Jumlah Penduduk Desa Lamuntet 49

Tabel 4.6 Agama Penduduk Desa Lamuntet 50

Tabel 4.7 Tingkat Rata-rata Usia Penduduk Desa Lamuntet 50

Tabel 4.8 Tingkat Pendidikan Desa Lamuntet 51

Tabel 4.9 Mata Pencaharian Penduduk Desa Lamuntet 52

Tabel 4.10 Tenaga Kerja Penduduk Desa Lamuntet 53

Tabel 4.11 Etnis Penduduk Desa Lamuntet 54

Tabel 4.12 Data Penduduk Desa Lamuntet Yang Memiliki
E-KTP Tahun (2018-2020) 54

DOKUMENTASI

Gambar 1 : wawancara dan foto bersama Bapak Syafruddin Selaku Kepala Desa Lamuntet

Gambar 2 : wawancara bersama Bapak Ardiyanto, S.E selaku Sekretaris Desa Lamuntet

Gambar 3 : wawancara bersama Bapak Aryo Ade Satriawansyah selaku Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum

Gambar 4 : wawancara bersama Masyarakat Desa Lamuntet yaitu Saudara Abdurahman

Gambar 5 : wawancara bersama Masyarakat Desa Lamuntet yaitu Ibu Samsiah

Gambar 6 : wawancara bersama Masyarakat Desa Lamuntet yaitu Ibu Desi

Gambar 7 : wawancara bersama Masyarakat Desa Lamuntet yaitu Bapak Zulkifli

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkas kependudukan menyangkut kewarganegaraannya di Indonesia dituliskan dalam KTP. Undang-undang yang mengatur tentang administrasi kependudukan tercantum pada Undang-Undang tahun 2006 nomor 23 yang kemudian diimplementasikan teknisnya pada Peraturan Pemerintah tahun 2007 nomor 37. Pemerintah perlu menyediakan fasilitas kepada masyarakat mengenai pengurusan dokumen kependudukan dimana dokumen tersebut dapat digunakan untuk membuat dokumen penting tanpa terhalangi oleh ruang dan waktu.

Undang-Undang Negara Indonesia tahun 2009 nomor 25 mengatur tentang pelayanan negara di lembaga pemerintahan. Indikator penilaian kinerja pemerintah ialah kepuasan pelayanan lembaga tersebut yang diberikan kepada masyarakat. Penilaian pelayanan publik sangat penting karena mencerminkan kinerja pemerintah itu sendiri serta menjadi kepentingan bersama.

Definisi pelayanan publik sebagaimana dimuat pada undang-undang tahun 2009 nomor 25 Pasal 1 Ayat (1) ialah kegiatan yang dilakukan antara warga negara dan penduduk dengan fasilitator pelayanan publik untuk memenuhi pelayanan terhadap barang, jasa atau administrasi sesuai peraturan undang-undang yang berlaku.

Peraturan pemerintah mengenai pelayanan publik bertujuan kesejahteraan serta kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi. Hal ini merupakan tujuan berdasarkan definisi yang telah dipaparkan. Tujuan birokrasi tersebut tidak

memandang individu secara khusus karena hakikatnya birokrasi ada untuk kesejahteraan bersama.

Aparatur wajib meninjau konsekuensi yang ditimbulkan dari sebuah aturan dimana aturan yang berlaku bersifat menguntungkan kedua belah pihak baik pemerinth sebagai pengusul maupun masyarakat sebagai target. Hal ini perlu dilakukan sebagai bukti timbal balik proyek pembangunan.

Kinerja pemerintah diukur berdasarkan pelayanannya kepada masyarakat dengan meninjau tiga unsur penting, yakni pemerintahan sempurna. Pemerintahan sempurna terwujud dari evaluasi terus menerus pada setiap instansi dalam mengembangkan mutu pelayanan. Berikutnya adalah pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan terakhir ialah sikap mau dikritik dan menerima kritikan sehingga terjadi interaksi antar dua pihak sehingga tujuan birokrasi tercapai.

Acapkali, birokrasi pelayanan publik membutuhkan waktu yang panjang, biaya yang cukup besar cenderung memberatkan serta prosedur berbelit-belit. Kejadian ini menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan dan berusaha menvari penyelesaian sendiri dengan fasilitas terjangkau.

Menilik konflik lain, budaya otoriter berpengaruh pada birokrasi yang sedang berjalan dimana masyarakat wajib mengikuti keinginan petugas pelayanan. Hal ini merupakan pelecehan martabat warga Negara.

Pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan masyarakat yang diprakarsai oleh aparatur pemerintahan sebagai hubungan timbal balik pemungutan dana dari rakyat dalam bentuk pajak maupun retribusi guna menyejahterakan rakyat (Mahmudi, 2010:223).

Indonesia melakukan program KTP elektronik sejak tahun 2011, kebijakan ini bertujuan untuk mengumpulkan seluruh data rakyat indonesia, namun banyak dijumpai masyarakat dengan KTP ganda. Alasan terjadinya kejadian tersebut ialah infrastruktur terintegrasi masih belum memadai dimana seharusnya masing-masing individu memiliki identitas penduduk tunggal.

Menurut Edward III dalam Kusuma negara (2010) dan Nugroho (2010) bahwa ada empat variabel atau dimensi penting pada pencapaian penerapan sebuah aturan, yaitu :

a. Komunikasi,

   Bentuk penyampaian dua arah antara pelaksana dan sasaran sehingga aturan berjalan secara efektif

b. Sumber daya,

   Bentuk dukungan terhadap sebuat aturan dimana manusia baik pelaksana maupun target berada dalam kondisi stabil termasuk kebutuhan investasi yang memadai.

c. Disposisi,

   Sikap yang merujuk pada pelaksana aturan berkenaan dengan tanggung jawab dan komitmen menjalankan aturan.

d. Struktur Birokrasi,

   Merupakan tata laksana penyampaian keluhan dan aspirasi akibat aturan berlaku.

Lembaga pemerintahan pusat memberikan tanggung jawab berupa jasa pelayanan publik dalam bentuk administrasi kependudukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan. Sebelumnya pelayanan

penduduk di Kabupaten Sumbawa Barat belum banyak disorot dikarenakan banyak timbulnya opini masyarakat bahwa dengan kendala akses informasi pelayanan publik, maka proses perancangan kebijakan, hingga evaluasi merupakan tanggung jawab pemerintah.

Diambil dari beberapa pasal Undang-Undang tahun 2018 no 6 adalah ayat 1 Pasal 10 yang berisi hak warga negara memperoleh dokumen penduduk; kesetaraan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; informasi individu; perlindungan kepemilikan dokumen secara hukum; mendapatkan informasi pencacatan sipil dan pendaftaran penduduk secara pribadi mauapun keluarga; dan mendapat pemulihan nama baik serta kompensasi sebagai konsekuensi kelalaian dinas terhadap hal diatas termasuk penyelewangan informasi.

Tentunya terjadi konflik pelayanan pembuatan E-KTP Desa Lamuntet. Berdasarkan hasil wawancara saya kepada salah satu warga Desa Lamuntet, Deni Kurniawan. dalam wawancara, Deni menerangkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Desa Lamuntet masih di selimuti beberapa faktor seperti masih adanya Nepotisme dalam pelayanan yang dimana jika seseorang yang mempunyai kerabat didalam instansi tersebut tentunya akan lebih mudah membuat E-KTP dan tidak menunggu waktu yang lama untuk membuatnya. tentunya ini sangat bertentangan dengan Undang-Undang tahun 2018 nomor 6 pasal 10 ayat 1 (b) yang berbunyi pendaftaran penduduk mendapat pelayanan yang sama dengan pencatatan sipil. Maksud dari pasal tersebut semunya harus sama rata tidak boleh mendahulukan kerabat maupun orang-orang terdekat.

Fungsi pelayanan publik sebagai penjamin penyedia layanan harus didasari oleh rasa percaya dari masyarakat. Pelayanan publik wajib meningkatkan kualitasnya berdasarkan prinsip tata pengelolaan pemerintahan serta melindungi masyarakat dari segala bentuk kecurangan berupa penyalah gunaan wewenang menurut hukum yang berlaku.

Namun fakta yang terjadi selama ini, pelayanan pembuatan E-KTP masih memiliki citra yang kurang baik dimata masyarakat termasuk saya sendiri. Ketidaksesuaian fakta pelayanan publik akibat tindakan tertentu menimbulkan kesan yang kurang baik di masyarakat, perlu diketahui juga bahwa pelayanan tersebut juga tidak memuaskan masyarakat karena saat pengurusan masih banyak yang harus lama mengantri, bahkan juga tidak langsung selesai harus beberapa hari kemudian bahkan sampai berbulan-bulan E-KTP itu bisa jadi dan juga pengaruh budaya seperti nepotisme masih dijumpai dalam pelayanan mendahulukan orang-orang terdekat, sanak kelurga maupun kerabat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat 2020)"**. menarik dijadikan topik riset.

1.2 Rumusan Masalah

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

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah "Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat"?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi "Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat" ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tentunya tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kebijakan Peraturan Daerah No 6 Tahun 2018 Tentang Administrasi Kependudukan Kabupaten Sumbawa Barat (Studi Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Desa Lamuntet Kecamatan Brang Rea Kabupaten Sumbawa Barat 2020)?.

1.4 Manfaat penelitian

Dengan diadakannya kegiatan riset ini dimana hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat atau kegunaan bagi bebrapa pihak yang memerlukan. Pihak-pihak yang di maksud adalah :

1. Secara Praktis

   Pemerintah daerah kabupaten Sumbawa Barat disarankan mengiplementasikan Peraturan Daerah tahun 2018 nomor 6 melalui sebuah kebijakan mengenai layanan pembuatan E-KTP.

2. Secara Teoritis

Data riset disusun dalam bentuk skripsi, diharapkan dapat menambah jumlah kepustakaan yang ada di lingkungan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammadiyah Mataram untuk dipergunakan sebagai salah satu bahan kajian dan sumber informasi bagi peneliti lainnya yang ingin menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP.

3. Scara Akademis

Dengan diadakannya penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pengalaman yang nyata dalam perbandingan materi dari bangku kuliah dan realita, memperluas wawasan pengetahuan khususnya pada masalah Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Pelayanan Pembuatan E-KTP, dan juga sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana pada program ilmu pemerintahan Universitas Muhammadiyayah mataram.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sejenis riset ini merupakan pedoman memperbanyak kajian teori yang relevan dengan topik permasalahan. Referensi riset yang diperoleh yakni :

Maria Stella, Abd. Rohman (2019) dengan judul "Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Hasil dari penelitian ini yaitu, Berdasarkan permasalahan yang ditelusuri, peneliti berusaha mengungkapkan fenomena atau kejadian yang dikemukan dilapangan, peneliti menyimpulkan beberapa hal antara lain: 1)Peksanaan strategi pelayanan administrasi E-KTP dalam kajian kepuasaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan melihat strategi pelayanan yang melipiti: peningkatan prilaku dan keprofesionalan aparatur pemerintah, menciptakan kebijakan pelayanan yang tidak terlalu prosedural dan berbelit-belit, peningkatan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan.2) Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah suatu penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik yang dibandingkan dengan harapannya atas pelayanan tersebut, dalam rangka pemerintah untuk memenuhi kebutuhan bagi warga Negara dan penduduk atas pelayanan administratif dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) sesuai dengan peraturan perundang-

undangan. Adapun kepuasan yang bisa dirasakan masyarakat mengenai efektif dan Efesien nya pelayanan.3) Faktor pendukung dan penghambat dari strategi tersebut menjadi tolak ukur dalam strategi pelayanan untuk bisa mengoreksi dan mengevaluasi kan mana pelayanan yang harus dibenahi dan diperbaiki agar pelayanan akan terus berkembang dan akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Kedua, dari Dewi Sinta Oktamia dan Nike Mutiara Fauziah, S.AP.,M.A, (2018) dengan judul "Implementasi Kebijkan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung". Hasil dari penelitian ini yaitu, implementasi kebijakan pembuatan KTP-El berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang telah dilaksanakan oleh instansi penyelenggara yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diimplementasikan sesuai dengan teori Edward III dengan menggunakan empat variabel, keempat variabel tersebut meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan strukturbirokrasi. adapun faktor pendorong implementasi kebijakan pembuatan KTP-El adalah adanya dukungan dan koordinasi dengan instansi lain serta intensitas respon atau tanggapan pelaksana kebijakan yang baik sehingga mendukung pelaksan pembuatan KTP-El di Dukcapil Kabupaten Temanggung, dan faktor penghambat implementasi kebijakan pembuatan KTP-El adalah kelompok sasaran implementasi kebijakan yaitu masyarakat wilayah Temanggungyang kurang bertasipasi dalam hal perekaman data untuk pembuatan KTP-El serta sarana dan fasilitas yang ada di Dukcapil Kabupaten Temanggung belum memadai sehingga menghambat proses pembuatan KTP-El.

Ketiga, dari Sukur Suleman (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan” . hasil dari penelitian ini yaitu, bahwa kualitas pelayanan E-KTP pada Dukcapil Kabupaten Halmahera belum seutuhnya maksimal dengan melihat pada, proses pelayanan yang tidak berdasarkan standarisasi pelayanan mengenai ketepatan waktu penyelesaian E-KTP, SDM petugas pelayanan yang menunjukan sebagai aktor utama dalam menerima dan memberi layanan yang sejauh ini masih terbatas, dan sarana prasarana sebagai faktor penunjang berkualitas dan tidaknya sebuah pelayanan yang nasih terbatas, mulai dari ruang tunggu, ruang kerja petugas layanan yang sempit, jaringan kemudian alat perekaman yang masih terbatas.

Keempat, dari Widiati(2020) dengan judul “Standar Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Bati-Bati (Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 29 tahun 2018)”. Hasil dari penelitian ini, dari hasil rekapitulasi penelitian ini menunjukkan angka 54.2% yang berarti Standar Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bati-Bati berdasarkan Peraturan Bupati No.29 Tahun 2018 adalah Cukup Baik. hasil penelitian ini, maka rekomendasi yang dsampaikan dalam penelitian ini adalah : Ketersediaan Blangko E-KTP pada Kantor Kecamatan Bati-Bati jangan sampai kosong jadi di usahakan selalu ada, agar keterlambatan dalam pencetakan E-KTP tidak terjadi lagi sehingga jangka waktu pelayanan sesuai dengan yang ditentukan,Biaya/Tarif Pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan besarnya dapat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat agar tidak ada lagi pungutan liar (pungli), Untuk jumlah dan kompetensi pelaksana pelayanan secara

berkala harus terus ditingkatkan skillnya melalui BINTEK dan Tugas Belajar dan, Sarana dan Prasarana atau fasilitas pelayanan terus di Up Grade agar pelayanan prima kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama/T ahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1	Maria Stella dan Abd. Rohman Vol. 8 No. 2 (2019)	Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu Peksanaan strategi pelayanan administrasi E-KTP dalam kajian kepuasaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berjalan dengan baik. Adapun kepuasan yang bisa dirasakan masyarakat mengenai efektif dan efesien nya pelayanan: (1) efektif, pencapaian

				tujuan/target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan, (2) efisien, pencapaian target dengan menggunakan biaya yang sama untuk menghasilkan hasil yang lebih besar.
2	Dewi Sinta Oktamia, Nike Mutiara Fauziah, S.AP.,M.A Volume 02 Nomor 01, Mei 2018	Implementasi Kebijakan Prembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektonik (KTP-E) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini yaitu, berdasarkan Perda Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Perda Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang telah dilaksanakan

				oleh instansi penyelenggara yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung telah diimplementasikan sesuai dengan teori Edward III dengan menggunakan empat variabel, keempat variabel tersebut meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi dan strukturbirokrasi
3	Sukur Suleman Volume 5 Nomor 1, april 2019	Kualitas Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Halmahera Selatan	kualitatif	Hasil dari penelitian yaitu kualitas pelayanan E-KTP pada Dukcapil Kabupaten Halmahera belum seutuhnya maksimal dengan melihat pada, proses pelayanan yang tidak

				berdasarkan standarisasi pelayanan mengenai ketepatan waktu penyelesaian E-KTP, SDM petugas pelayanan yang menunjukan sebagai aktor utama dalam menerima dan memberi layanan yang sejauh ini masih terbatas
4	Widiati Vol. 4, No. 2 Tahun 2020	Standar Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Bati-Bati(Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 29 Tahun 2018)	Kualitatif	dari hasil rekapitulasi penelitian ini menunjukkan angka 54.2% yang berarti Standar Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Bati-Bati berdasarkan Peraturan Bupati No.29 Tahun 2018 adalah Cukup Baik. Baik dari sisi pelayanan yang

				diberikan

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Definisi kebijakan publik

Secara terminologi pengertian kebijakan publik (*public policy*) itu ternyata banyak sekali, tergantung dari sudut mana kita mengartikannya. Easton memberikan definisi kebijakan publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah.

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Leo Agustino, 2008:7).

Sedangkan menurut Wiliiam N. Dunn (2003:132), Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif

yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah.

Kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Disamping itu kebijakan publik juga kebijakan yang dikembangkan atau dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah (Anderson, 1979:3).

Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah. Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008:6) mendefinisikan kebijakan publik sebagai "hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya". Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu:1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; 2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh. Menurut Wollse bagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

David Easton sebagaimana dikutip Leo Agustino (2009:19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai *"the autorative allocation of values for the whole society"*. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara syah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya danpilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam *"authorities in a political system"* yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu maslaha tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan dikemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Terdapat beberapa ahli yang mendefiniskan kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam merespon suatu krisis atau masalah publik. Begitupun dengan Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah-masalah publik atau pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

2.2.2 Definisi Implementasi kebijakan Publik

Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *"implementatiom",* berasal dari kata kerja *"to implement".* Menurut Webster's Dictionary (dalam Tachan, 2008: 29), kata *to implement* berasal dari bahasa Latin *"implementum"* dari asal kata *"impere"* dan *"plere"*. Kata *"implore"* dimaksudkan *"to fill up","to fill in",* yang artinya mengisi penuh; melengkapi, sedangkan *"plere"* maksudnya *"to fill",* yaitu mengisi.

Apabila pengertian implementasi di atas dirangkaikan dengan kebijakan publik, maka kata implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/disetujui dengan penggunaan sarana (alat) untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno (2005:102) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai: "Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usah-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan".

Menurut Tachjan (2006:25) menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan adminsitratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui. Kegiatan ini terletak di antara perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan. Implementasi kebijakan mengandung logika top-down,

maksudnya menurunkan atau menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternatif yang bersifat konkrit atau mikro.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Menurut George Edward III dalam Widodo (2010:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi.

1). 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 diharapakan.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi *(trasmission)*, kejelasan *(clarity)* dan konsistensi *(consistency)*.

1) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2) Dimensi kejelasan *(clarity)* menghendaki agar kebijakan yang ditrasmisikan 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.

3) Dimensi konsistensi *(consistency)* diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

2). Sumber Daya

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

1. Sumber Daya Manusia merupakan salah satu variabel 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 personnel responsible for carrying out policies*

lack the resources to do an effective job, implementing will not effective"

2. Sumber daya Anggaran Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalamkesimpulan studinya *"budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This is 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.

   Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan bahwa *"new town studies suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program"*. Menurut Edward III, terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program.

   Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

3. Sumberdaya Peralatan Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwasumberdaya 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. Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan: *Physical facilities may also be critical resources in implementation. An implementor may have sufficient staff, may understand what he supposed to do, may have authority to exercise his task, but without the necessary building, equipment, supplies and even green space implementation will not succee.*

4. Sumberdaya Kewenangan, Sumber daya 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.

   Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

3) Disposisi

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai "kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku 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 kamauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya

tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4). Struktur birokrasi

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

1) Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik (*public affair*).
2) Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.
3) Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
4) Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.
5) Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati.
6) 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 birokasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencangkup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organnisasi dan sebagainya.

Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: "*Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi*". Menurut Winarno (2005:150), "*Standard operational procedure* (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas". Edward III dalam Widodo (2010:107) menyatakan bahwa : demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tangggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebjakan. Namun, berdasakan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi.

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi" Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa: struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-

pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

Model pendekatan *top-down* yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn dalam Agustino (2016:133) disebut dengan istilah *A Model of The Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada enam variabel, menurut van Metter & van Horn, yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik:

1) Ukuran dan Tujuan Kebijakan.

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di tingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

2) Sumber daya.

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses

implementasi. sirap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumbersumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan.

Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau-tidak-mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu. Saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan masalah waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan suatu implementasi kebijakan.

3) Karakteristik Agen Pelaksana.

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana projek itu haruslah berkarakteristik tegas, keras, dan ketat dalam melaksanakan aturan sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan.

Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

4) Sikap atau Kecenderungan *(Disposition)* Para Pelaksana.

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan "dari atas" *(top down)* yang sangat mungkin para pengambil keputusan-nya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

5) Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana.

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan, Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahankesalahan akan sangat kecil teijadi; dan begitu pula sebaliknya.

6) Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik.

Hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van Metter & van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial,

ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

2.3 Administaris Kependudukan

2.3.1 Definisi Administrasi Kependudukan

Proses pendataan penduduk, menghimpun informasi dan pemanfaatan informasi penduduk tercatat dalam sebuah berkas disebut administrasi kependudukan. Dokumen tersebut diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat dimana hal itu sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2007 No 37 yang diadaptasi pada Pelaksanaan Undang Undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dengan harapan masyarakat mencatatkan identitasnya.

2.3.2 Penduduk

Definisi penduduk ialah sekumpulan orang asing maupun asli yang mendiami suatu wilayah sesuai hukum pada wilayah tersebut, penduduk dapat dikaji secara menyeluruh berdasarkan demografinya. Kajian tersebut meliputi :

a. Periode waktu terjadinya suatu peristiwa penduduk dimana Indonesia memiliki tempo dikatakan menetap yaitu selama 6 bulan atau lebih
b. Kelompok penduduk yang mengalami peristiwa tersebut
c. Peristiwa apa yang diukur

Hal serupa juga dinyatakan oleh P. N. H. Simanjuntak, Srijanti dan A. Rahman, Jonny Purba, dan Kartomo Wirosuhardjo dimana kesimpulannya ialah

penduduk merupakan sekumpulan individu yang mendiami sebuah wilayah pada tempo tertentu tanpa memperhatikan kewarganegaraannya.

2.3.3 Administrasi

Definisi administrasi secara umum ialah bentuk kerjasama perorangan untuk mencapai tujuan dengan mengeksplorasi sumber daya yang dimilikinya sehingga menimbulkan dampak sedangkan dalam artian yang lain merupakan kegiatan bersurat, pencacatan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan tata usaha.

Pandangan Ulbert Silalahi, William Leffingwell dan Edwin Robinson, Sondang P. Siagian, George R. Terry, dan Arthur Grager jika disimpulkan maka administrasi memiliki definisi sebagai kegiatan menunjang pekerjaan kantor baik internal maupun eksternal dalam hal penyediaan informasi, pengelolaan informasi secara efisien dan efektif.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Layanan public meliputi bimbingan, pengaturan, pengadaan, dan fasilitator dari pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab menjawab kepentingan masyarakat (Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Layanan terbagi menjadi dua ditinjau dari lembaga penyedia. Layanan pertama adalah layanan publik dimana pemerintah sebagai penyedia dan modalnya berupa pengelolaan keuangan Negara atau daerah sedangkan layanan privat merupakan layanan yang dibentuk oleh perseorangan contohnya adalah rumah sakit swasta, institusi pendidikan swasta, dan sebagainya.

Layanan umum terbagi menjadi dua bagian yaitu layanan primer dimana pemerintah merupakan penyedia layanan yang harus digunakan oleh masyarakat

sebagai konsumen. Contoh layanan primer adalah layanan penjara dan imigrasi. Lainnya adalah layanan sekunder. Layanan sekunder merupakan layanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat dengan kebebasan penggunaannya.

. Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan merupakan kegiatan sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhannya seccara sistematis baik langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah: kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berupa hubungan timbal balik antara Negara dengan masyarakat dimana Negara menarik pajak, retribusi dan lainnya guna meningkatkan kesejahteraan rakyat dan rakyat merupakan penerima hasil jadi pengelolaan iuran tersebut.

pendukung pelayanan public ialah (Moenir, 2002:88),:

1. Kesadaran pegawai

   Petugas wajib memiliki visi dan misi yang sama ketika bekerja pada sebuah lembaga agar dapat bekerja secara sinergis.

2. Adanya aturan

   Hukum yang berlaku pada sebuah lembaga agar lembaga tersebut dapat memenuhi tujuannya.

3. Faktor organisasi

   Merupakan faktor pembuatan dan pengendalian sistem.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

   Petugas pelayanan wajib memiliki kemampuan yang seimbang dengan keahliannya sehingga dapat melayani secara maksimal

5. Faktor sarana pelayanan

Penunjang pelayanan demi meningkatkan tingkat keefektifan.

2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Undang-undang tahun 2009 No.25 mengenai pelayanan publik, terdapat tiga layanan, yaitu:

1. Pelayanan barang publik

Pelayanan ini bermodalkan anggaran pendapatan atau belanja negara atau daerah. Penyalurannya tidak menggunakan pendapatan daerah atau Negara dan sesuai hukum yang berlaku.

2. Pelayanan atas jasa publik

Layanan jada publik tidak menggunakan dana belanja Negara atau daerah sebagai modal. Penyedia layanan ini bermodalkan tabungan Negara yang dalam pelaksanaannya dilakukan sesuai peraturan yang berlaku.

3. Pelayanan administratif

Pemberian sikap administratif diberikan boleh diberikan oleh lembaga manapun sesuai dengan undang-undang yang berlaku, tujuannya adalah melindungi harkat dan martabat individu dan golongan.

2.4.3 Faktor-faktor Pelayanan publik

6 faktor yang dilaksanakan secara sinergis sebagai pilar pelayanan (Tjiptono, 2002:75-76) :

1. Organisasi, dalam hal ini berbicara mengenai target pelayanan yakni manusia kompleks. Layanan ini mengatur tugas dan fungsinya sendiri guna memberikan layanan yang tepat target. *"organization is a mechanism or structure that enables living to work effectively together"* (Allen dalam Moenir 2002:98).

2. Kepemimpinan, merujuk pada perencanaan konsep yang matang, sistem mengendalikan realiasi konsep, serta peningkatan mutu berkala sehingga mencapai manajemen puncak. (dalam Tjiptono, 2003:160).

3. Kemampuan dan Keterampilan, pendidikan menghasilkan pengetahuan yang terus diasah dalam berbagai kesempatan sehingga menimbulkan keterampilan. Ketrampilan perlu terus dikembangkan melalui sebuah pelatihan berkala (Filipo dan Hasibuan, 2002:69).

4. Penghargaan dan Pengakuan,

Setiap karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan baik berhak mendapatkan apresiasi berupa penghargaan. Penghargaan yang diikuti dengan pengakuan adalah paket timbal balik atas pencapaian kinerjanya (Mangkunegara, 2004:84).

2.5 Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

2.5.1 pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)

E-KTP atau KTP Elektronik merupakan berkas terintergrasi berisikan data diri sebagai penduduk Indonesia yang hanya dimiliki tunggal oleh perseorangan dengan satu nomor registrasi kependudukan. Nomor registrasi kependudukan dapat digunakan untuk mengurus dokumen penting lainnya seperti Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Pengamanan kartu identitas (E-ID) menggunakan pengamatan tingkah laku manusia. Bentuk pengamanan yaitu dengan sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Di Indonesia, pada proses pembuatan KTP menggunakan sidik jari, alasannya adalah :

1. pengeluaran biometrik tergolong murah.

2. pola sidik jari tidak akan pernah berubah

3. tidak ada manusia yang memiliki pola sidik jari yang sama.

Kelemahan KTP manual ialah seseorang memiliki kartu identitas ganda sehingga dibuatlah KTP elektronik untuk meminimalisir pengadaan KTP, kemudian pola yang didapat ditaruh pada chip yang telah terenskripsi.

2.6 Kerangka berfikir

Dasar teori pada riset ini menggunakan pendekatan *top-down* atau *A Model of The Policy Implementation*. Penerapan aturan merupakan bentuk nyata dari rancangan mengenai aturan yang ditinjau dari berbagai aspek. Pendekatan ini mengambarkan secara lurus korelasi pelaksanaan, kinerja aturan publik dan pelaksana (Agustino, 2016:133).

Faktor berpengaruh terhadap kinerja pelaksanaan aturan menurut van Metter & van Horn :

1) Besaran dan maksud aturan.

Indikator keberhasilan penerapan aturan ditinjau dari kerealistisan hingga sosio kultur pelaksana.

2) Sumber daya.

Sumber daya terpenting yang dapat dieksplorasi untuk mencapai keberhasilan penerapan sebuah aturan bergantung pada manusia.

3) Kriteria Pelaksana.

Kinerja pelaksana dalam penerapan aturan publik mempengaruhi keberhasilan aturan tersebut. Hal ini tercermin ketika aturan mengikat tingkah

laku rakyat, maka dibutuhkan pelaksana yang memiliki sifat tegas, keras, dan ketat pada upaya penegakan aturan yang berlaku.

4) Respon pelaksana *(Disposition)*

Keberhasilan penerapan aturan publik bergantung pada respon pelaksana. Apabila pelaksana hanya menjalankan mandat atasan *(top down)* tanpa menelusuri keperluan masyarakat yang mendesak mempengaruhi pencapaian keberhasilan penerapan aturan publik.

5) Komunikasi antar lembaga serta kegiatan pelaksanaan

Langkah dan kriteria penting penentu pencapaian pelaksanaan kebijakan bergantung pada koordinasi dimana komunikasi ordinasi yang melibatkan pihak terkait berjalan lancer akan meminimalisir kesalahan.

6) Lingkup sosio-politik dan finansial

Bagian akhir penilaian pelaksaan aturan publik menurut pandangan van Metter & van Horn yakni pencapaian kontribusi faktor luar meliputi sosiodemografi, mendukung pencapaian target aturan publik. Penyebab gagalnya pelaksanaan aturan didasari oleh tidak kondusifnya lingkungan sehingga dalam penerapan aturan perlu meninjau sisi kondusif lingkungan.

KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 6 TAHUN 2018 TENTANG PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP

1. Besaran dan maksud kegiatan
2. potensi
3. respon pelaksana
4. kecenderungan pelaksana
5. interaksi dan kegiatan institusi
6. kondisi sosio-politik dan demografi

Van Metter & Van Horn dalam Agustino (2016)

1. Kejelasan besaran serta pencapaian kegiatan
2. Aturan perlu diapresiasi oleh manusia (*human resourcse*) atau non-manusia (*no-resourcse*) serta diapresiasi oleh lembaga terkait
3. Memperhatikan kewenangan dan tugas seluruh lembaga yang berkaitan dengan program tersebut
4. Pelaksanaan sebuah aturan memerlukan pemahaman yang detail untuk menghindari kesalahan komunikasi
5. Perlu mendapat apresiasi secara finansial agar dapat memaksimalkan aturan publik

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Riset ini menggunakan penedekatan kualitatif. Definisi riset kualitatif ialah riset dengan tujuan mengamati kejadian yang dialami oleh subyek, kejadian tersebut meliputi tindakan, pandangan, prinsip dan lain-lain kemudian diterjemahakan dalam narasi ilmiah berupa penjabaran deskripsi (Moleong, 2005:6). Klasifikasi riset ini tergolong metode deskriptif dimana solusi atas konflik yang terjadi mencerminkan situasi variabel riset. Variabel berwujud orang, instansi, ataupun fenomena nyata.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan bertempat di Desa Lamuntet, Keacamatan Brang Rea, Kabupaten Sumbawa Barat

3.3 Sumber Data

3.3.1 Wawancara

Merupakan metode pencarian hasil dengan menghadirkan narasumber dan panelis (yusuf, 2014). Metode ini dilakukan secara tatap muka tanpa menggunakan panduan apapun. Informasi yang dihasilkan berupa data otentik dan dapat bersifat tidak terstruktur. Pada riset ini, wawancara dilakukan secara tidak terorganisasi dengan tujuan menggali informasi berdasarkan jawaban narasumber tanpa menggunakan rincian pertanyaan yang telah ditentukan.

3.3.2 Metode *Observasi* (pengamatan)

Observasi memiliki makna terjun langsung ke lokasi riset (Semiawan,2010). Semntara Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018) *observasi* merupakan kegiatan mengamati selanjutnya dicatat secara objektif dan ilmiah terhadap berbagai kondisi yang terjadi.

3.3.3 Metode Dokumentasi

Merupakan metode mengumpulkan data dari penelitian kualitatif melalui penelusuran sebuah kejadian historis berupa orang, peristiwa ataupun yang lainnya secara tertulis berupa catatan. (yusuf, 2014).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Merupakan hasil yang dihasilkan oleh peneliti itu sendiri dengan cara mengamati secara langsung atau menggunakan metode observasi lainnya seperti wawancara dengan nara sumber. Pada riset ini didapatkan hasil wawancara langsung berupa data primer dari kepada pihak terkait.

3.4.2 Data Sekunder

Data yang dihasilkan berdasarkan referensi terpercaya meliputi naskah ataupun sejenisnya sebagai penunjang dalam menganalisa data.

3.5 Teknik Analisis Data

Penganalisaan data penelitian kualitatif dilaksanakan selama proses riset berlangsung. Analisa data merupakan kegiatan penyusunan rangkaian riset secara terstruktur dengan mengelompokkannya pada kategori yang mudah diketahui semua orang seperti yang dilansir dari Sugiyono (2014:244).

Analisis data merupakan kegiatan mengolah data sekunder atau primer menjadi bentuk yang lebih sistematis dan ringkas. Data dari penelitian kualitatif

diolah sedemikian rupa hingga data yang digunakan adalah data jenuh sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253).

Kegiatan menganalisa data, yaitu :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

   Hasil observasi secara langsung akan menghasilkan banyak data, oleh sebab itu perlu dilakukan reduksi data untuk menghemat kinerja riset. Reduksi data merupakan kegiatan pencacatan bagian pokok secara rinci yang kemudian difokuskan pada pokok masalah.

2. *Data Display* (penyajian data)

   Riset kualitatif menyajikan hasil berupa narasi yang disertai dengan tabel atau gambar. Gambar yang disajikan meliputi narasi singkat, diagram, korelasi antar variabel, dan sebagainya.

3. *ConclusionDrawing / Verivication* (penarikan kesimpulan)

   Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian kualitatif merupakan solusi atas sesuatu hal atau konflik yang belum mendapatkan titik terang. Solusi yang diberikan menjadi pedoman riset berikutnya karena solusi merupakan temuan baru.