

**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 7 TAHUN 2019 DI DISDUKCAPIL  
BANDAR LAMPUNG**

**(Skripsi)**

**Oleh :**

**LUTHFI ALHAZMI MUNANDAR  
(1746041017)**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2023**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 7 TAHUN 2019 DI DISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**LUTHFI ALHAZMI MUNANDAR**

Identitas kependudukan adalah identitas untuk memudahkan masyarakat dalam bersosialisasi dan berinteraksi satu sama lain, yang merupakan properti fundamental yang harus dimiliki oleh seseorang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan Pedoman permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, serta menjelaskan permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaannya. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi kepada pengguna pelayanan administrasi kependudukan secara daring baik dari Website, dan aplikasi, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan studi dokumen. Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini diambil kesimpulan mengenai pelaksanaan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung, diterapkan dengan membuat aplikasi permen manis yaitu aplikasi adminduk yang bisa digunakan masyarakat dalam proses input berkas data adminduk secara online, dan juga pelayanan online melalui Website yang sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Online. Masalah Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 diidentifikasi oleh penulis dengan menggunakan 4 faktor dalam merumuskan implementasi kebijakan publik menurut Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

**Kata Kunci:** Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Administrasi kependudukan.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF PERMENDAGRI NO 7 OF 2019 INDISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG**

**By**

**LUTHFI ALHAZMI MUNANDAR**

Population identity is a basic thing that a person must have, in order to make it easier for people to socialize and interact with each other. The purpose of this study is to analyze the implementation of the Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning online population administration services by the Population and Civil Registration Office of Bandar Lampung City, and analyze the problems that occur in its implementation. Primary data is obtained through interviews and observations to users of online population administration services both from the Website, and applications, secondary data is obtained through literature study and document study. From the results of the research and discussion in this study, it is concluded that the implementation carried out by the Disdukcapil of Bandar Lampung City is implemented by making a sweet candy application, namely the *adminduk* application that can be used by the community in the process of inputting *adminduk* data files online, and also online services through the Website in accordance with Permendagri Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. The problem of Permendagri Number 7 of 2019 is identified by the author using 4 factors in formulating public policy implementation according to Edward III, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

**Keywords:** *Policy Implementation, Public Service, Population Administration*

**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 7 TAHUN 2019 DI  
DISDUKCAPIL BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Luthfi Alhazmi Munandar**

**Skripsi**

**Sebagai Salah satu Syarat untuk Mencapai Gelar SARJANA  
ADMINISTRASI NEGARA**

**Pada**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2023**

Judul Skripsi

: **IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO 7  
TAHUN 2019 DI DISDUKCAPIL BANDAR  
LAMPUNG**

Nama mahasiswa

: **Luthfi Alhazmi Munandar**

Nomor Pokok Mahasiswa

: **1746041017**

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

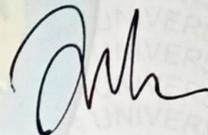
: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

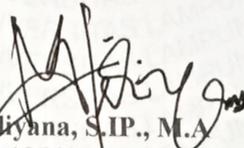


**Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si.**  
NIP. 196911032001121002



**Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**  
NIP. 198506202008122001

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

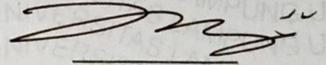


**Mellyhana, S.IP., M.A.**  
NIP. 19740520 200112 2 002

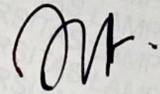
**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

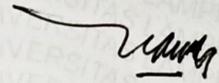
Ketua : **Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si**



Sekretaris : **Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.**



Anggota : **Dr. Bambang Utoyo S, M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**Dra. Ida Nurhaida, M.Si**

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **15 Juni 2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



Lutni Alhazmi Munandar  
NPM 1746041017

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Luthfi Alhazmi Munandar, Lahir di Bekasi, 23 Januari 1998. Penulis merupakan anak Pertama dari pasangan Chandra dan Solikha . Pendidikan formal yang ditempuh penulis yakni Sekolah Dasar Muhammadiyah Gisting diselesaikan pada tahun 2010, SMP Ponpes Riyadhusholihiiin diselesaikan pada tahun 2013, dan SMA Ponpes Riyadhusholihiiin diselesaikan pada tahun 2016 dan ditambah masa pengabdian selama 1 Tahun sampai 2017. Pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung melalui jalur Paralel dan tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) pada periode 2018/2019. Pada tahun 2020 di pertengahan bulan Januari, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Balai Murni Jaya, Kecamatan Banjar Baru, Kabupaten Tulang Bawang selama 40 hari, pada bulan Juli 2020 penulis melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di Dinaas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung selama 30 hari.

## MOTTO

**”Doa memberikan kekuatan pada orang yang lemah, membuat orang tidak percaya menjadi percaya, dan memberikan keberanian pada orang yang ketakutan.”**

**( Aristoteles)**

**”Bagaikan sebuah batangan emas yang dibungkus sehelai kertas koran, begitulah biasanya sebuah kesuksesan dibungkus sebuah kegagalan.”**

**(Merry Riana)**

**“Kita harus tau rasa dikecewakan agar kita bisa bangkit, dan akhirnya rasa kecewa itu makin sedikit, kemudian akan percaya diri bahwa kecewa itu adalah sebuah harapan.”**

**(Luthfi)**

## SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Atas segala kehendak dan kuasa Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **”Implementasi Permendagri No 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Bandar Lampung”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Universitas Lampung.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis ketahui. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra.Ida Nurhaida, M.Si., selaku Dekan FISIP Unila
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara
4. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si, selaku pembimbing utama atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini
5. Ibu Intan Fitri Meutia S.A.N., Ph.D, selaku pembimbing kedua atas kesediaannya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini
6. Bapak Dr. Bambang Utoyom S, M.Si, selaku penguji utama pada skripsi. Terimakasih untuk masukan dan saran-saran pada seminar proposal maupun seminar hasil terdahulu

7. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan baik berupa kritik, saran, dan dukungan yang telah diberikan
8. Dosen-dosen di Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selama ini berperan memberikan pengalaman dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis
9. Pak Johari terima kasih atas bantuan dalam kelancaran proses di jurusan
10. Mba Wulan terima kasih atas segala bantuannya kepada mahasiswa dan kesetiiaannya terhadap jurusan
11. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Bandar Lampung yang telah memberikan izin dan meluangkan waktu kepada penulis untuk diwawancarai. Terimakasih kepada Bapak Ahmad Zainuddin selaku Kepala Disdukcapil Bandar Lampung, Ibu Siti selaku Sekretaris Disdukcapil Bandar Lampung, Bapak Achmad Ruswenda selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Ibu Tri Mastuti selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan, serta pihak yang terkait atas kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
12. Terimakasih kepada Aparatur Disdukcapil yang ada di Kota Bandar Lampung yang telah bersedia menjadi objek peneliti.
13. Keluargaku tercinta yang selalu mendoakan dan mendukungku. Ayah, Bunda yang selalu mendoakan siang dan malam dan memberikan motivasi serta semangat.
14. Terimakasih kepada saudara/ sepupu yang ada di Kota Bandar Lampung, Wo Haris, Mas Aji, Nenek Ida, Bang Ariq, dan Kakak Bela.
15. Terimakasih kepada teman Kiyay Fisip, Abdan, Andri, Eky, Puja, Joko, Rizky Apriansyah yang selalu mendukung dan memberi semangat
16. Terimakasih kepada satu kelompok PKL, Kartika, Manda, Ratih dan Khoir.

17. Terimakasih kepada satu kelompok KKN di Desa Balai Murni Jaya, Kec. Banjar Baru, Kab. Tulang Bawang yaitu : Bagus, Rini, Bianca, Kristin, Rindu, dan sukma.
18. Terimakasih kepada mahasiswa pembahas dari seminar proposal dan seminar hasil yaitu Abdan, Eky, Joko, Puja.
19. Terimakasih kepada teman-teman angkatan Sembilan Belas (19), Dua Puluh (20) serta mahasiswa administrasi negara atas dukungan dan motivasinya.
20. Terimakasih kepada teman-teman Angkatan Tujuh Belas Administrasi Negara (ANGKASA) 2017 atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan akan tetapi sedikit harapan semoga karya ilmiah saya ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Bandar Lampung, 15 Juni 2023  
Penulis

Luthfi Alhazmi Munandar  
NPM. 1746041017

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Konsep Kebijakan Publik .....	13
2.2.1 Definisi Kebijakan Publik.....	13
2.3 Proses Kebijakan Publik.....	15
2.4 Konsep Implementasi Kebijakan Publik .....	17
2.5 Model Implementasi Kebijakan Publik .....	18
2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Kebijaka Publik.....	22
2.7 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019 .....	23
2.8 Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.....	27
2.9 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	28
2.10 Pengertian Pelayanan Kependudukan .....	28
2.11 Kerangka Pikir Penelitian .....	29
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31

3.2 Fokus Penelitian .....	31
3.3 Jenis Data.....	32
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Metode Analisis Data .....	36
3.8 Validitas data .....	36
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.1 Sejarah Kota Bandar Lampung .....	39
4.1.2 Sejarah Berdirinya Disdukcapil Kota Bandar Lampung .....	40
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung .....	42
4.1.4 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung ....	42
4.2 Hasil .....	49
4.2.1 Upaya Disdukcapil Bandar Lampung dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara daring.....	49
4.2.2 Faktor – faktor lainnya baik dari internal dan eksternal yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung .	67
4.3 Pembahasan .....	76
4.3.1 Upaya Disdukcapil Bandar Lampung dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara daring.....	77
4.4 Faktor–faktor lainnya baik dari internal dan eksternal yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung.....	104
<b>V. PENUTUP .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Kecamatan dan Jumlah Penduduk di Bandar Lampung 3 Desember 2020 .....	7
2. Informan Penelitian.....	34
3. Data pemohon sebelum pandemi Covid – 19.....	59
4. Data Pemohon saat pandemi Covid – 19 .....	60
5. Matriks Faktor Komunikasi.....	81
6. Matriks Faktor Sumberdaya .....	89
7. Matriks Faktor Disposisi .....	95
8. Matriks Faktor Struktur Birokrasi.....	100

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Data Perekaman Online di Disdukcapil Bandar Lampung tahun 2020-2021 .....	8
2. Kerangka Pikir Penelitian.....	30
3. Aplikasi Permen Manis .....	51
4. Dokumen Pelayanan Aplikasi Permen Manis .....	51
5. website Disdukcapil Bandar Lampung .....	64
6. Mesin Pengambilan Dokumen Kependudukan .....	70
7. Ruang Pojok Baca Digital .....	71
8. Banner Himbauan Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	75
9. wawancara dan gedung Disdukcapil Kota Bandar Lampung.....	120

## **DAFTAR SINGKATAN**

1. KTP-EI =Kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaanya berfungsi secara komputerisasi.
2. SIAK = Sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
3. TTE = Tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
4. KIA= Kartu yang diterbitkan pemerintah untuk melakukan pendataan, memberikan perlindungan, dan pemenuhan hak konstitusional anak – anak yang ada di Indonesia.
5. KK= Kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan, dan jumlah anggota keluarga.
6. SKPWNI = Dokumen kependudukan yang menerangkan pindahnya penduduk ke daerah domisili yang baru selama lebih dari satu tahun atau kurang dari satu tahun.
7. UPTD = Unit pelaksana teknis daerah mempunyai tugas pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional dan / atau kegiatan teknis penunjang Dinas Pekerja Umum, Perumahan dan Kawasan Permukiman.

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan 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. Disdukcapil Kota Bandar Lampung memiliki tugas yaitu pencatatan, penerbitan, penyimpanan serta pemeliharaan data kependudukan, hal ini berarti untuk pengelolaan urusan tata usaha dengan baik, sehingga dapat dilaksanakan langkah-langkah perbaikan pada saat yang tepat guna terpeliharanya arsip-arsip/dokumen penduduk dengan baik, karena itu seharusnya dalam melaksanakan kegiatan haruslah berorientasi kepada tugas pokok dan fungsi, perbaikan mental dan moral bangsa terutama aparatur bukan membuat kesulitan yang dapat berakibat buruk jalannya administrasi bidang kependudukan.

Disdukcapil Bandar Lampung terakhir ini banyak dijumpai masalah terkait proses pelayanan penerbitan KTP Elektronik (KTP-EI) di seluruh daerah yang ada di Indonesia. Sebagian besar khususnya Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di Provinsi Lampung mengalami permasalahan pada pelayanan penerbitan (KTP-EI). Permasalahan disebabkan karena terhambatnya pemberian kartu elektronik akibat pengadaan blangko yang terbatas jumlahnya sehingga banyak dari anggota masyarakat yang hanya memiliki KTP sementara maupun KTP yang lama atau belum diperbaharui padahal masa berlaku sudah habis. Pemeliharaan sistem penunggalan data dan pengadaan lisensi juga menjadi kendala dalam pembuatan (KTP-EI) karena berbagai "*moneypolitic*" yang menghambat sistem teknologi untuk mempercepat cetak KTP-EI bagi masyarakat diseluruh daerah.

Masalah terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat tersebut seperti ketersediannya jumlah tempat duduk yang belum mencukupi semua anggota masyarakat pengguna layanan, jumlah pegawai *front office* yang sedikit membuat waktu pelayanan hanya untuk mengambil dokumen yang sudah jadi harus menunggu antrian yang lama, padahal untuk mengambil dokumen yang dibutuhkan tidak seharusnya menunggu antrian yang terlalu lama namun cukup menunjukkan tanda bukti saja seperti pelayanan yang diberikan perusahaan ini bukan pelayanan swasta. Tanggapan masyarakat pengguna jasa tentang proses pelayanan yang dilakukan pegawai dalam melayani masyarakat.

Langkah selanjutnya untuk mengantisipasi hambatan – hambatan yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan maka diterapkannya sistem pelayanan secara daring. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini dituangkan dalam sebuah Peraturan Menteri. Peraturan Menteri Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring ini ditandatangani Menteri dalam Negeri Tjahjo Kumolo pada tanggal 16 Januari 2019 dan diundangkan agar semua orang dapat mengetahuinya dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 152 oleh Dirjen Peraturan Perundang-undangan Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Widodo Ekatjahjana pada tanggal 19 Februari 2019 di Jakarta.

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru.

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Tata naskah dinas elektronik adalah pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan putusan. Tanda Tangan Elektronik (TTE) adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi. Penyelenggara TTE adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak terpercaya yang memfasilitasi pembuatan TTE. Data pembuatan TTE adalah kode pribadi, kode biometrik, kode kriptografi, dan/atau kode yang dihasilkan dari pengubahan tanda tangan manual menjadi TTE, termasuk kode lain yang dihasilkan dari perkembangan teknologi informasi.

Disdukcapil Kota Bandar Lampung, sudah menerapkan sistem pelayanan secara daring setelah permendagri No 7 Tahun 2019 tersebut ditetapkan. Dan dalam sistemnya terciptanya tanda tangan elektronik berupa dengan barcode, dan juga mempermudah dokumen lain seperti surat pindah, akte kelahiran, surat kematian dan lainnya terkecuali KTP dan KIA. Dan dalam pengembangan sistem web seperti pengaduan maupun pelayanannya secara online adapun kendala dan hambatannya yaitu jaringan internet dan sumber daya itu sendiri. Untuk partisipasi masyarakatnya yaitu meningkat dalam sehari berkisar 20 berkas dan pengaduan 10 dari semua kanal.

Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui peraturan dalam negeri sebelum pandemi Covid-19 sudah menerapkan sistem pelayanan secara daring,

dikarenakan sangat membantu mempermudah dan mempercepat pelayanan Administrasi kependudukan kepada masyarakat. Adapun kebijakan pimpinan DISDUKCAPIL Kota Bandar Lampung itu sendiri dan masalah berkas pemberitahuan secara online. Inovasinya keluar dikala pandemi covid-19 yaitu agar mengurangi pelayanan masyarakat secara offline dan dikarenakan wajib 3M yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak dan menghindari kerumunan. Adapun partisipasi masyarakat setelah berjalannya sistem pelayan secara online sangat praktis dan dikarenakan juga di era digitalisasi jadi sangat membantu dalam registrasi yang sebelumnya manual dan dalam pembuatan (KTP-El) dibatasi sekarang tidak. Pelayanan DISDUKCAPIL Kota Bandar setelah menetapkan pelayanan secara daring hingga sekarang berkisar 14.580 perekaman.

Tahun 2019 Disdukcakil Bandar Lampung sudah menerapkan pelayanan administrasi kependudukan secara online pada awal bulan Januari 2019, tetapi belum melakukan pelayanan perekaman bagi KTP dan juga KIA, dan mulai perekaman pada awal bulan Januari tahun 2020 sampai dengan sekarang ini. Perkembangan zaman yang terjadi dari tahun ke tahun membawa dampak positif khususnya yang terjadi pada perkembangan teknologi dibidang informasi. Perkembangan teknologi informasi menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja konvensional ke era digital. Pada instansi pemerintah, perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintah tradisional (*tradisional government*) yang identik dengan *paper based administration* menuju *e-government*.

Administrasi kependudukan secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban 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. Pelayanan administrasi kependudukan daring (Adminduk Daring) adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengirimannya data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Adminduk daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban 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. Pelayanan administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut Pelayanan adminduk daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengirimannya data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengelolaan data secara konvensional dapat ditekan. Penerapan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sosialisasi.

Pelayanan administrasi kependudukan secara daring diharapkan mampu memberikan Nomor Induk Penduduk (NIK) yang telah terdaftar di Departemen Dalam Negeri untuk membantu pemerintah pusat dan daerah yang berguna untuk melihat permasalahan penduduk yang terjadi serta meningkatkan kualitas pelayanan penduduk dan pencatatan sipil dalam pembuatan kartu tanda penduduk berbasis elektronik yang mana dilengkapi chip elektronik yang dapat menyimpan data sidik jari, tanda tangan, dan foto diri pemilik biodata sehingga mengandung tingkat akurasi lebih tinggi sebagai data biometrik. Dokumen pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kota bandar lampung meliputi Kartu Keluarga (KK), (KTP-EI) dan Kartu Identitas Anak (KIA), surat keterangan pindah bagi warga yang akan keluar daerah Bandar Lampung, Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, Surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pembatalan perceraian, surat

keterangan kematian, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan, surat keterangan pengganti identitas, surat keterangan pencatatan sipil, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, data kependudukan.

Pada perkembangannya pelayanan sistem administrasi kependudukan secara daring yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kota Bandar Lampung ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaannya, seperti masih adanya masyarakat yang belum mengerti cara mengakses formulir elektronik dari *web* atau *mobile*, disamping itu kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mendukung sistem tersebut kurang memadai serta bentuk sosialisasi yang dilakukan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat yang masih kurang maksimal dapat menghambat proses implementasi. Untuk mencapai tingkat yang lebih baik dalam operasional dan kepuasan, sistem pelayanan daring tersebut harus berkontribusi terhadap efektivitas melalui suatu pengelolaan dengan cara meningkatkan keselarasan dengan tujuan lembaga pemerintahan dan dengan kebutuhan pelanggan. Pengukuran efektivitas ini sangat penting dilakukan untuk melihat capaian tujuan dan manfaat organisasi. Penelitian terdahulu sebagai yang diteliti oleh Hendral Veno & Efa Laela Fakhriah menyatakan bahwa hasil penelitian ini menyatakan bahwa Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi Elektronik sejauh ini belum efektif dan tidak mengakomodir sepenuhnya kasus-kasus berita bohong (*hoax*), masih diperlukan undang-undang lainnya dalam penanganan berita bohong(*hoax*) (Veno & Fakhriah,2019).

Aspek pelayanan publik maupun aspek lainnya, kemajuan teknologi yang ada secara tidak langsung dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi karena produktivitas merupakan hal utama dalam mengukur efektivitas dalam rangka memanfaatkan seluruh masukan atau input dalam menghasilkan output(Rishna,2019).

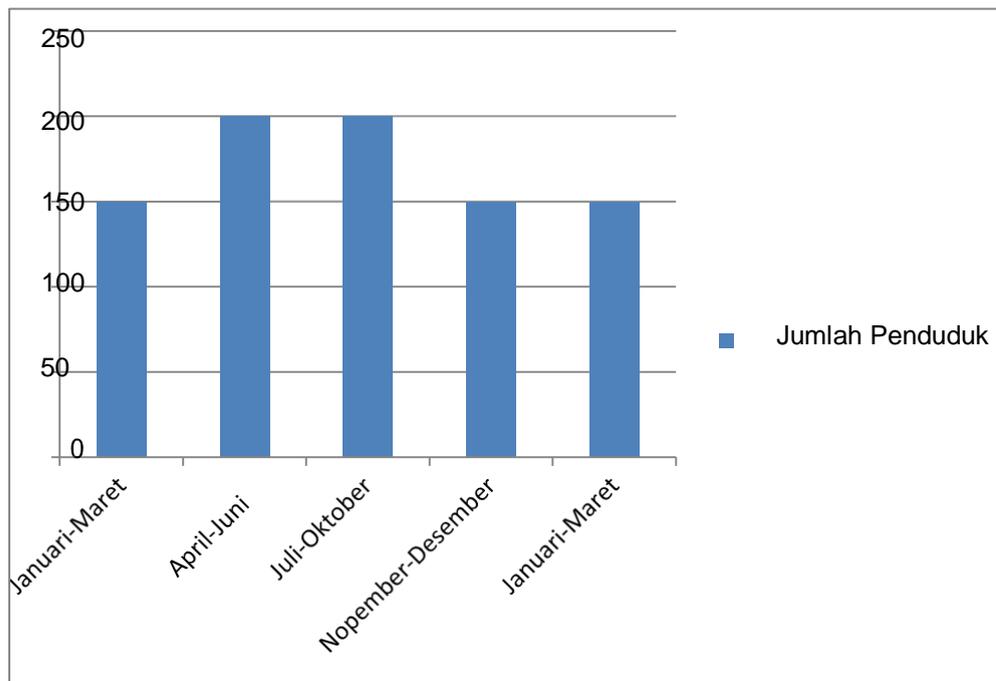
**Tabel 1. Data Jumlah Kecamatan dan Jumlah Penduduk di Bandar Lampung 31 Desember 2020**

<b>NAMA-NAMA KECAMATAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG</b>		
<b>NO</b>	<b>KECAMATAN</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>
1	Kedaton	60.566
2	Sukarame	68,672
3	Tanjungkarang Barat	67.147
4	Panjang	84.212
5	Tanjungkarang Timur	44.878
6	Tanjungkarang Pusat	58.758
7	Telukbetung Selatan	44.861
8	Telukbetung Barat	38.491
9	Telukbetung Utara	58,393
10	Rajabasa	58,232
11	Tanjung Senang	62.902
12	Sukabumi	73,748
13	Kemiling	85.844
14	Labuhan Ratu	52.994
15	Way Halim	76,171
16	Langkapura	41.407
17	Enggal	31.415
18	Kedamaian	57.580
19	Telukbetung Timur	53.174
20	Bumi Waras	63,806

Sumber : ( Website [disdukcapil.bandarlampungkota.go.id](http://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id) )2021

Berdasarkan data diatas jumlah penduduk Bandar Lampung yaitu sebanyak 1.189.297 Jiwa, terdiri dari 20 kecamatan dan dengan 12 kelurahan. Maka dari itu untuk mengurangi populasi yang sangat pesat dalam segi pelayanan administrasi kependudukan dilakukanya sistem pelayanan berbasis daring, selain itu untuk mepermudah pelayanan secara manual.

**Gambar 1. Data Perekaman Online di Disdukcapil Bandar Lampung tahun 2020 - 2021**



*Sumber : diolah Peneliti pada bulan Maret 2021*

Berdasarkan data diatas dari bulan Januari sampai dengan bulan bulan maret penduduk Bandar Lampung yang melakukan perekaman berjumlah 150 penduduk, dan dari awal bulan April sampai dengan bulan Oktober meningkat sampai dengan 200 penduduk, dan ketika awal bulan November sampai akhir 2020 dan dengan sampai saat ini 2021 data pemohon pendudukdalam melakukan peayanan administrasi kependudukan berjumlah 150 penduduk. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 di DISDUKCAPIL Bandar Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan permendagri No 7 tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan permendagri No. 7 tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui letak permasalahan dalam pelaksanaan permendagri No 7 tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui cara pelaksanaan permendagri No 7 tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan dan informasi khususnya bagi penulis, serta segala pihak pada umumnya, yang tentunya berkaitan dengan pentingnya implementasi permendagri No 7 Tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di DISDUKCAPIL Bandar Lampung.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah: Sebagai bahan dan masukan untuk Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan Pelayanan administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.
- b. Bagi Peneliti: Sebagai acuan dasar untuk mengembangkan keilmuan ditengah tengah masyarakat serta membentuk sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah “upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian” (Sugiyono,2016).

Penelitian oleh Verent Nadya dkk (2020) yang berjudul Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). Hasil penelitian ini berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi hukum menurut soerjono soekanto, penerapan permendagri No 7 Tahun 2019 belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 saat memasuki pandemi covid 19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring.

Perbedaan pada penelitian terletak pada lokus dan fokusnya pada penelitian ini menjelaskan tentang efektivitas layanan daring dalam administrasi kependudukan di kota Magelang, sedangkan peneliti melakukan penelitian di Kota Bandar Lampung dan menjelaskan tentang Implementasi layanan daring dalam administrasi kependudukan. Dan pada metode yang digunakan oleh Verent Nadya Chrismonita dkk adalah pendekatan yuridis empiris yang dimana dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan nyata.

Sedangkan peneliti menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian Wulan Krismiati Ningsih (2020) yang berjudul Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Dalam rangka efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di kabupaten Asahan. Hasil Penelitian ini tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring dapat dikategorikan baik dan mampu meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat meskipun masih memiliki hambatan-hambatan di beberapa hal. manfaat dari efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Asahan ialah mempermudah dan mempersingkat waktu dalam mengurus dokumen di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Asahan. Sumber daya manusia yang tersedia sudah memadai karena di dukung dengan pelatihan khusus yang dilaksanakan pihak dinas agar kebijakan ini dapat terimplementasikan dengan baik. Evaluasi dalam menjalankan kebijakan terhadap efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan upaya yang baik oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Asahan sesuai dengan peraturan menteri yang mengatur hal ini.

Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian ini menggunakan capaian indikator implementasi melalui undang undang permendagri no 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Efisiensi pelaksanaan Pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kabupaten Asahan. Sedangkan peneliti menggunakan teori George C. Edward Edward III untuk melihat indikator penilaian Implementasi. Implementasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kota Bandar Lampung.

Penelitian Nafahatus Sahariyah (2020) dengan judul Pelayanan Publik Berbasis Daring (Implementasi sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Kependudukan (SIK) sebagai pengganti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIMDUK) diterapkan guna menertibkan dokumen kependudukan agar lebih optimal, dan efisien dan juga efektif dalam penerapannya sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat Jombang.

Perbedaan penelitian ini terletak pada pengambilan subjek penelitian melalui *Snowball* sampling. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) berbasis daring di Kabupaten Jombang. Sedangkan Peneliti menggunakan Subjek penelitian wawancara, observasi, dan dokumentasi. Implementasi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Kota Bandar Lampung.

## **2.2 Konsep Kebijakan Publik**

### **2.2.1 Definisi Kebijakan Publik**

Kebijakan pada dasarnya adalah suatu keputusan yang dimaksud untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu, yang melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh lembaga pemerintah yang berwenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan negara dan pembangunan bangsa. Batasan tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye dalam Ayuningtyas (2014: 8) yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (*whatever governments choose to do or not to do*)”. Seorang ahli Jerman lainnya, Crinson dalam Ayuningtyas (2014: 8) menyatakan kebijakan merupakan sebuah konsep, bukan fenomena spesifik maupun konkret, sehingga pendefinisian akan menghadapi banyak kendala atau dengan kata lain tidak mudah Chadler dan Plano dalam Keban (2014:56) kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang kontinum oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintah.

Menurut Fredrich dalam Agustino (2017: 166) kebijakan adalah serangkaian tindakan atau 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.

Menurut Anderson dalam Agustino (2017: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu hal yang diperhatikan. Kebijakan dapat pula dipandang sebagai sistem. Sistem adalah serangkaian bagian yang saling berhubungan dan bergantung dan diatur dalam aturan tertentu untuk menghasilkan satu kesatuan. Menurut Dunn (1994) sistem kebijakan (*policy system*) mencakup hubungan timbal balik dari tiga unsur, yaitu kebijakan publik, pelaku kebijakan dan lingkungan kebijakan. Segitiga sistem kebijakan menjelaskan adanya aktor kebijakan yang mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kebijakan publik. Dan juga tidak luput dari pengaruh lingkungan kebijakan. Ketiga komponen tersebut dikenal sebagai sistem kebijakan, yaitu tatanan kelembagaan yang berperan dalam penyelenggaraan kebijakan publik yang mengakomodasi aspek teknis, sosio politik maupun interaksi antara unsur kebijakan. Menurut William Dunn dalam Ayuningtyas (2014:16) sebagai berikut :

a) Isi kebijakan (*policy content*)

Terdiri dari sejumlah daftar pilihan keputusan tentang urusan publik (termasuk keputusan untuk tidak melakukan tindakan apa-apa) yang dibuat oleh lembaga dan pejabat pemerintah. Isi sebuah kebijakan merespons berbagai masalah publik (*public issues*) yang mencakup berbagai bidang kehidupan mulai dari pertahanan,

keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan lain-lain.

- b) Aktor atau pemangku kepentingan kebijakan (*policy stakeholder*)  
Pemangku kepentingan kebijakan atau aktor kebijakan adalah individu atau kelompok yang berkaitan langsung dengan sebuah kebijakan yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh keputusan atau kebijakan tersebut. Aktor kebijakan tersebut bisa terdiri dari sekelompok warga, organisasi buruh, pedagang kaki lima, komunitas wartawan, partai politik, lembaga pemerintahan, dan lainnya.
- c) Lingkungan kebijakan (*policy environment*)  
Lingkungan kebijakan merupakan latar khusus di mana sebuah kebijakan terjadi, yang berpengaruh dan dipengaruhi oleh aktor kebijakan serta kebijakan publik itu sendiri.

### 2.3 Proses Kebijakan Publik

Proses pengembangan kebijakan berlangsung sebagai sebuah siklus kebijakan yang dimulai dari pengaturan agenda dengan penetapan atau pendefinisian masalah publik hingga proses evaluasi atau penilaian kebijakan. Berikut penjelasan proses pengembangan kebijakan publik yang dikemukakan dalam Ayuningtyas (2014: 30) adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan Agenda  
Sebagai respon terhadap permasalahan publik, mesin legislatif dan birokrasi pemerintah dapat bergerak dan terlibat dalam proses formulasi, adopsi, dan implementasi kebijakan termasuk turut berperan untuk mengatasi masalah yang muncul selama proses penyusunan kebijakan. Keterlibatan aktor, elite atau pemangku kepentingan dapat terus berlanjut pada tahap analisis efektivitas kebijakan, untuk menunjukkan kekurangan dalam formulasi maupun implementasi sehingga dapat menjadi usulan agenda baru kebijakan. Oleh karena itu, pembuatan agenda menempati urutan pertama dalam siklus pengembangan kebijakan.

b. Formulasi Kebijakan

Proses formulasi kebijakan secara umum memiliki tahapan-tahapan diantaranya yaitu pengaturan proses pengembangan kebijakan, penggambaran permasalahan, penetapan sasaran dan tujuan, penetapan prioritas, perancangan kebijakan, penggambaran pilihan-pilihan, penilaian pilihan-pilihan, “perputaran” untuk penelaahan sejawat dan revisi kebijakan, serta akhirnya upaya untuk mendapatkan dukungan formal terhadap kebijakan yang sedang diajukan atau disusun.

c. Pengadopsian Kebijakan

Setelah formulasi kebijakan, tahap berikutnya adalah adopsi kebijakan yaitu sebuah proses untuk secara formal mengambil atau mengadopsi alternatif solusi kebijakan yang ditetapkan sebagai sebuah regulasi atau produk kebijakan yang selanjutnya akan dilaksanakan. Pengadopsian kebijakan sangat ditentukan oleh rekomendasi yang antara lain berisikan informasi mengenai manfaat dan berbagai dampak yang mungkin terjadi dari berbagai alternatif kebijakan yang telah disusun dan akan diimplementasikan.

d. Pengimplementasian Kebijakan

Pengimplementasian merupakan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuannya. Definisi implementasi menurut Dunn (2003) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu. Ada dua alternatif dalam implementasi kebijakan: mengimplementasikan dalam bentuk program atau membuat kebijakan turunannya. Kesiapan implementasi amat menentukan efektivitas dan keberhasilan sebuah kebijakan.

e. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan merupakan penilaian terhadap keseluruhan tahapan dalam siklus kebijakan, utamanya ketika sebuah kebijakan yang disusun

telah selesai diimplementasikan. Tujuannya adalah untuk melihat apakah kebijakan telah sukses mencapai tujuannya dan menilai sejauh mana keefektifan kebijakan dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak berkepentingan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan proses implementasi dalam suatu proses kebijakan publik untuk membantu peneliti dalam merumuskan suatu permasalahan.

## **2.4 Konsep Implementasi Kebijakan Publik**

### **2.4.1 Definisi Implementasi Kebijakan Publik**

Implementasi kebijakan publik adalah suatu tindakan dalam proses kegiatan administratif yang disetujui setelah kebijakan dibuat untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Winarno (2007:147) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan 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 usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan.

Tachjan (2006:25) 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. Tangklisan (2003:1) 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.

Van Meter dan Van Horn (1974) dalam Agustino 2017: 126) mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai Tindakan-tindakan 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 usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau didefinisikan oleh keputusan-keputusan kebijakan. Jadi implementasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh berbagai aktor sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan-tujuan kebijakan itu.

## **2.5 Model Implementasi Kebijakan Publik**

Terdapat beberapa teori dari beberapa ahli mengenai implementasi kebijakan, yaitu:

- 1) Teori George C. Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:
  - a) Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

- b) Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
- c) Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- d) Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Menurut pandangan Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 181) sumber-sumber yang penting meliputi, staff yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan publik. Struktur Birokrasi menurut Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 203) terdapat dua karakteristik utama, yakni *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Fragmentasi, adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a) SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasiorganisasi yang kompleks dan tersebar luas.
- b) fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

2) Teori Merilee S. Grindle Keberhasilan implementasi menurut Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2011: 93) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*). Variabel tersebut mencakup: sejauhmana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, apakah letak sebuah program sudah tepat, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci, dan apakah sebuah program didukung oleh sumberdaya yang memadai.

Wibawa (dalam Samodra Wibawa Dkk, 1994: 22-23) mengemukakan model Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan dilakukan. Keberhasilannya ditentukan oleh derajat *implementability* dari kebijakan tersebut. Isi kebijakan tersebut mencakup hal-hal berikut: Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan.

- a. Jenis manfaat yang akan dihasilkan.
- b. Derajat perubahan yang diinginkan.
- c. Kedudukan pembuat kebijakan.
- d. (Siapa) pelaksana program.
- e. Sumber daya yang dihasilkan

Sementara itu, konteks implementasinya adalah:

- a) Kekuasaan, kepentingan, dan strategi aktor yang terlibat.
- b) Karakteristik lembaga dan penguasa.
- c) Kepatuhan dan daya tanggap.

Keunikan dari model Grindle terletak pada pemahamannya yang komprehensif akan konteks kebijakan, khususnya yang menyangkut dengan implementor, penerima implementasi, dan arena konflik yang mungkin terjadi di antara para aktor implementasi, serta kondisi-kondisi sumber daya implementasi yang diperlukan.

- 3) Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier Menurut Mazmanian dan Sabatier (dalam Subarsono, 2011: 94) ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).
- 4) Teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2011: 99) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut pandangan Edward III (Budi Winarno, 2008: 175-177) proses komunikasi kebijakan dipengaruhi tiga hal penting, yaitu:

- a) Faktor pertama yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.
- b) Faktor kedua adalah kejelasan, jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana

kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Seringkali instruksi- intruksi yang diteruskan kepada pelaksana kabur dan tidak menetapkan kapan dan bagaimana suatu program dilaksanakan.

- c) Faktor ketiga adalah konsistensi, jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka pemerintah-pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Walaupun perintah-perintah yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan jelas, tetapi bila perintah tersebut bertentangan maka perintah tersebut tidak akan memudahkan para pelaksana kebijakan menjalankan tugasnya dengan baik.

Penelitian ini menggunakan teori dari menurut George C. Edward III dalam keberhasilan Implementasi ada 4 faktor yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Penggunaan teori tersebut dapat membantu peneliti untuk menganalisis implementasi Kebijakan Disdukcapil secara lebih mendalam.

## **2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam Implementasi Kebijakan Publik**

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik adalah sangat ditentukan oleh adanya perubahan dalam diri seseorang yang menghendaki adanya suatu tujuan dalam kesepakatan bersama untuk mencapai apa yang diinginkan untuk kepentingan bersama. Menurut Edward dan Widodo (2016:98) ada 4 faktor yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi kebijakan publik, yaitu :

- a) *Communication* (Komunikasi) merupakan proses penyampaian informasi dan komunikator kepada komunikan.
- b) *Resources* (Sumber Daya), implementasi kebijakan tidak akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan jika kekurangan sumber daya baik yang menyangkut sumber daya manusia, maupun daya dan fasilitas.
- c) *Behavior* (Perilaku) sikap maupun karakteristik dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam mengimplementasikan kebijakan. Implementator yang memiliki sikap baik akan dapat menjalankan

kebijakan sesuai dengan yang diharapkan.

- d) Struktur Organisasi, aspek struktur organisasi memiliki dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi.

## **2.7 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019**

Pasal 1 dalam peraturan menteri ini yang dimaksud yaitu :

- 1) Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam 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.
- 2) 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.
- 3) Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
- 4) Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
- 5) Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
- 6) Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit

pelaksanaan teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

- 7) Naskah Dinas Elektronik adalah informasi yang terekam dalam media elektronik sebagai alat komunikasi kedinasan, yang dibuat dan atau diterima oleh pejabat/pimpinan yang berwenang di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintah daerah sesuai tugas fungsi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
- 8) Tata Naskah Dinas Elektronik adalah pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan putusan.
- 9) Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik yang selanjutnya disebut Atandie adalah suatu sistem pengelolaan naskah dinas, yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat legal.
- 10) Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disingkat SE adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik.
- 11) Tanda Tangan Elektronik yang selanjutnya disingkat TTE adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
- 12) Penanda Tangan adalah subjek hukum yang terasosiasikan atau terkait dengan TTE.
- 13) Penyelenggara TTE adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak terpercaya yang memfasilitasi pembuatan TTE.
- 14) Data Pembuatan TTE adalah kode pribadi, kode biometrik, kode kriptografi, dan/atau kode yang dihasilkan dari pengubahan tanda tangan manual menjadi TTE, termasuk kode lain yang dihasilkan dari perkembangan teknologi informasi.
- 15) Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog,

digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau system elektronik, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna yang dapat dipahami.

- 16) Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- 17) Sistem kearsipan administrasi kependudukan yang selanjutnya disebut Sikminduk adalah sistem informasi arsip secara nasional yang dikelola oleh Direktorat Jenderal kependudukan dan pencatatan sipil kementerian dalam Negeri yang menggunakan sarana jaringan komunikasi data administrasi kependudukan.
- 18) Kios pelayanan adminduk daring adalah unit pelayanan mandiri untuk membantu masyarakat mengakses pelayanan adminduk daring.
- 19) Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi atau sebutan lainnya yang selanjutnya disebut disdukcapil Provinsi adalah perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan administrasi kependudukan.
- 20) Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan.
- 21) Unit pelaksana teknis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan ditingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan di bawah disdukcapil Kabupaten/Kota.
- 22) Jabatan pimpinan tinggi Madya yang selanjutnya disebut JPT Madya adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan pimpinan

tinggi madya atau eselon I yang berfungsi memimpin dan memotivasi setiap pegawai aparatur sipil Negara pada instansi pemerintah

- 23) Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama yang selanjutnya disebut JPT Pratama adalah pegawai Aparatur Sipil Negara yang menduduki jabatan pimpinan tinggi pratama atau eselon II yang berfungsi memimpin dan memotivasi setiap pegawai aparatur sipil Negara pada instansi pemerintah.
- 24) Pejabat administrator adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan struktural eselon III atau administrator bertanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.
- 25) Pejabat Pengawas adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan struktural eselon IV atau pengawas dan bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana. Pasal 2 penyelenggara adminduk daring meliputi:
  - a. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional.
  - b. Kepala Disdukcapil Provinsi.
  - c. Kepala Disdukcapil Kabupaten/Kota.
  - d. Kepala UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota.

Bab 3 pasal 3 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu :

- 1) Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Selain melalui SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK.
- 3) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
  - a. penerapan Dokumen Elektronik dan TTE
  - b. pelayanan kepada penduduk secara daring
  - c. alih media dokumen cetak menjadi Dokumen Elektronik
  - d. pendokumentasian Dokumen Elektronik

- e. pemeriksa keaslian Dokumen Elektronik
  - f. monitoring dan evaluasi pelayanan Dokumen Elektronik
  - g. penyelenggara sertifikasi elektronik
  - h. pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan
  - i. pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.
- 4) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menjadi satu kesatuan dalam Pelayanan Adminduk Daring.

### **2.8 Pengertian Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pelayanan administrasi kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengirimannya data/berkas persyaratan dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain melalui SIAK, Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK. Sistem pendukung layanan SIAK, meliputi :

- a. Penerapan dokumen elektronik dan TTE.
- b. Pelayanan kepada penduduk secara daring.
- c. Alih media dokumen cetak menjadi dokumen elektrik.
- d. Pendokumentasian dokumen elektrik.
- e. Pemeriksaan keaslian dokumen elektrik.
- f. Monitoring dan evaluasi pelayanan dokumen elektrik.
- g. Penyelenggaraan sertifikasi elektrik.
- h. Pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan.
- i. Pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.

## **2.9 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan**

### **2.9.1 Pengertian Pelayanan**

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Menurut Hardiyansah (2011:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

### **2.10 Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah kegiatan dalam penyusunan, penataan dan penertiban data dan dokumen penduduk yang diperoleh melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (UU RI Nomor 23 Tahun 2006). Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia (Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan). Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah,

struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas, dan kualitas serta ketahannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya.

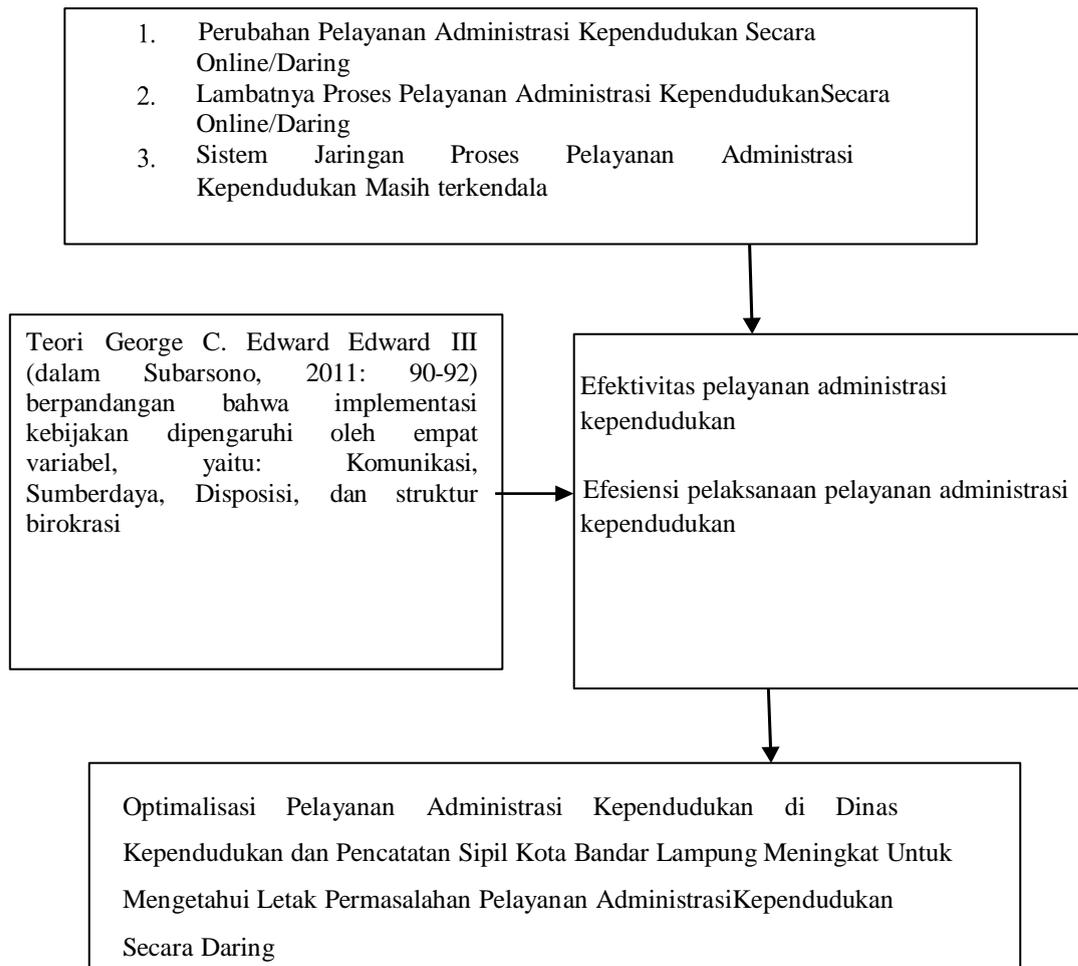
Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan sub sistem dari pilar administrasi kependudukan yang perlu ditata dengan baik, cepat dan tepat agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintah dan pembangunan. Pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil merupakan tanggung jawab dari Kabupaten / Kota, yang mana pelaksanaan awalnya dimulai dari Kelurahan. Pelayanan ini harus dilakukan dengan benar dan tepat, sehingga penduduk mendapat pelayanan yang memuaskan dalam waktu yang cepat (Kristiyana, 2011).

### **2.11 Kerangka Pikir Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Adapun kerangka berpikir untuk memudahkan mengetahui jalan penelitian sebagai berikut :

**Gambar 2. Kerangka Pikir Penelitian**



*Sumber : diolah oleh peneliti pada bulan April 2021*

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor dalam bukunya Moleong (2002: 3) yang dimaksud penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran suatu teori tetapi teori yang sudah ada dikembangkan dengan menggunakan data yang dikumpulkan.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong:2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah :

- 1.) Bagaimana upaya Disdukcapil Bandar Lampung dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara daring dengan menggunakan metode implementasi dengan menggunakan teori Edward III ( dalam Subarsono 2011: 90-92 ) dilihat dari :a.Komunikasi, b.Sumberdaya, c.Disposisi, d.Struktur Birokrasi

- 2.) Mengidentifikasi faktor-faktor lainnya baik dari internal maupun eksternal yang mempengaruhi dalam pelaksanaan administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Bandar Lampung. Lokasi yang peneliti pilih adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandar Lampung.

### 3.3 Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif yang akan di jelaskan di bawah ini, penulis lebih memfokuskan pada data kualitatif dalam melakukan analisis ini, antara lain sebagai berikut: Data yang disajikan dalam bentuk kata-kata (tulisan), gambar (audio) atau video yang memiliki makna. Data-data tersebut diperoleh dari wawancara, pengamatan, pemotretan, perekaman dan lain-lain.

### 3.4 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### A. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara penelitian dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data ini langsung memberikan data kepada pengumpul data Moleong (2017:157-158). Data primer yang didapatkan oleh peneliti bersumber dari lapangan penelitian baik dari metode wawancara dan hasil observasi kepada informan. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara dengan tujuan mengetahui implementasi permendagri No 7

Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Disdukcapil Bandar Lampung.

#### B. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder adalah data yang

didapat dari catatan, buku, majalah, laporan pemerintah, artikel dan buku- buku sebagai teori. Data yang diperoleh dari sekunder tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa data mengenai gambaran umum tempat penelitian yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Bandar Lampung.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Pada perinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Sugiyono,2017). Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya turun kelapangan.

Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Dalam penelitian kualitatif segala sesuatu yang akan dicari dari obyek penelitian belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, hasil yang diharapkan semuanya belum jelas. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki obyek penelitian. Selain itu dalam memandang realitas, penelitian kualitatif berasumsi bahwa realitas itu bersifat holistik (menyeluruh), dinamis, tidak dapat dipisah - pisahkan ke dalam variabel-variabel penelitian.

**Tabel 2. Informan Penelitian**

No	Informan	Jabatan	Indikator
1	Bapak Ahmad Zainuddin	Kepala Dinas	1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
2	Ibu Siti Supiah	Sekretaris	1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
3	Bapak Achmad Ruswenda	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
4	Ibu Tri Mastuti	Kepala Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan	1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi
5	Bapak Andre	Masyarakat	1. Komunikasi 2. Sumberdaya
6	Ibu Rania	Masyarakat	1. Komunikasi 2. Sumberdaya
7	Ibu Icha	Masyarakat	1. Komunikasi 2. Sumberdaya

---

*Sumber : Peneliti, 2021*

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Wawancara atau *interview* adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan maknadalama suatu topik Esterbag (2002). Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada instansi-instansi pemerintah dan pihak- pihak lain yang terkait dengan penelitian, untuk memperoleh informasi yang mendalam dan jelas mengenai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui daring.

## **2. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis serta dapat dikontrol keandalannya (realibilitas) dan validitasnya. dalam penelitian ini mengamati implementasi permendagri no 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasikependudukan secara daring di disdukcapil Bandar Lampung.

## **3. Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan metode mencari data tentang hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, legger, agenda dan lain sebagainya (Suharsimi, 2006: 158). Penggunaan metode dokumentasi ini ditujukan untuk melengkapi dan memperkuat data dari hasil wawancara, sehingga diharapkan dapat diperoleh data yang lengkap, menyeluruh dan memuaskan. Metode ini digunakan untuk memperoleh data jumlah pengunjung wisata, data pendapatan, data tentang program pengembangan pariwisata dan data- data lain yang terkait.

## **4. Sampel**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik sampel menggunakan uji statistik Mann- Whitney. Uji Mann- Whitney ini digunakan sebagai alternative lain dari uji teknik parametik bila anggapan yang diperlukan bagi uji teknik tidak dijumpai. Teknik ini dipakai untuk menguji signifikan perbedaan antara dua populasi, dengan menggunakan sampel random yang ditarik dari populasi yang sama. Uji ini dikembangkan oleh H.B Mann Whitney dalam tahun 1974. Test uji ini berfungsi sebagai alternatif penggunaan uji teknik bilamana persyaratan – persyaratan parametiknya tidak terpenuhi, dan bila datanya berskala ordinal.

### 3.7 Metode Analisis Data

Moleong (2006:274) analisa data merupakan kegiatan mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi serta menyingkatkan data sehingga mudah untuk membuat suatu deskripsi dari gejala yang diteliti. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul, mempelajari data yang tersedia, menelaah, menyusunnya dalam suatu satu satuan, yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan penelitian. Dalam proses analisis terdapat tiga jalur yang terjadi secara bersamaan dan menentukan hasil akhir, yaitu:

1. Reduksi data, merupakan komponen utama dalam analisis yang merupakan proses seleksi, memfokuskan, penyederhanaan, dan abstraksi data, proses ini berlangsung sepanjang penelitian.
2. Penyajian data, merupakan suatu rangkaian organisasi informasi deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan. Kajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis.
3. Penarikan kesimpulan, adalah simpulan yang harus di verifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pematapan penelusuran data.

### 3.8 Validitas data

Validitas data merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut

Sugiyono ( dalam fajrianti 2014) adalah:

1. *Creadibility* yaitu berfungsi untuk melaksanakan inkuri sehingga tingkat kepercayaan penemuan dapat dicapai, dapat menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil dari penemuan dengan cara melakukan pembuktian terhadap kenyataan yang diteliti. Kegiatan yang dilakukan peneliti agar hasil dari penelitiannya dapat dipercaya adalah dengan cara triangulasi. Triangulasi sendiri artinya yaitu sebagai pengecekan data dari berbagaisumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.
  - a. Triangulasi sumber  
Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber yang berkedudukan atau memiliki posisi yang berbeda sehingga informasi yang didapat dapat di bandingkan.
  - b. Triangulasi Teknik  
Triangulasi Teknik yaitu dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalkan data yang diperoleh dengan wawancara lalui di cek dengan observasi, dokumentasi.
  - c. Triangulasi Waktu  
Triangulasi waktu yaitu data dikumpulkan dengan wawancara atau observasi atau teknik dalam waktu dan situasi yang berbeda
2. *Tranferability*, yaitu pemeriksaan keteralihan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan nuraian rinci yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konstes dimana lokasi penelitian dilakukan.
3. *Dependabilitif*, yaitu dalam penelitian kualitatif hal ini dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hasil penelitian akan dinyatakan tidak dependable apabila data penelitian ada namun prosespenelitian tidak ada atau tidak dilakukan.

4. *Confirmability*, yaitu hal ini disebut Objektivitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang. Uji *confirmability* sama dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Pengujian *confirmability* dilakukan selama penelitian yang dikaitkan dengan proses yang dilakukan selama penelitian berlangsung agar setiap hasil penelitian merupakan keluaran dari sebuah proses.

## V. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan pemerintah. Salah satu aspek pelayanan publik adalah pelayanan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Implementasi Permendagri No 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Bandar Lampung, peneliti berpandangan bahwa pelaksanaan Adminduk secara daring yang dilakukan oleh Disdukcapil Bandar Lampung belum seluruhnya berjalan secara optimal, dikarenakan masih adanya beberapa kendala dan hambatan baik dari sistem pelayanannya dan juga dari sumberdayanya.
2. Pelaksanaan permendagri Nomor 7 Tahun 2019 ini di Disdukcapil Bandar Lampung dijalankan setelah ditetapkan dengan Dirjen pusat Disdukcapil. Dan peraturan ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* dan mengurangi masyarakat melakukan pelayanan secara manual, dikarenakan mengurangi rantai penyebaran virus Covid – 19.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti bahwa Implementasi Permendagri No 7 Tahun 2019 atas pelaksanaan pelayanan adminduk secara daring yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung belum berjalan secara optimal. Saran peneliti adalah:

1. perlu adanya perbaikan sistem pelaksanaan pelayanan adminduk khususnya secara daring dan juga manual , dikarenakan selama ini tanggapan masyarakat mengenai pelayanan adminduk di Disdukcapil masih kurang baik, walaupun sarana dan prasarana yang memadai. Masyarakat Bandar Lampung masih banyak yang tertunda dan mengalami hambatan dalam pengambilan dokumen pelayanan administrasi kependudukan, dan sistem Web sering terjadi gangguan sinyal dan mengalami hambatan , oleh karenanya masyarakat juga yang memerlukan dokumen ketika dalam keadaan penting dan mendesak jadi terhambat.
2. Perintah dan sanksi tegas dari pimpinan terhadap anggota yang melakukan mal administrasi dikarenakan agar memberi efek jera terhadap para anggota dalam menjalankan kewenangan sesuai tupoksinya dan perlu adanya kerjasama yang lebih baik lagi dari pimpinan dan anggota sehingga permasalahan – permasalahan yang ada di Disdukcapil Bandar Lampung dapat terselesaikan dengan baik.
3. Disdukcapil Kota Bandar Lampung sebaiknya melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dengan cara memberikan informasi kepada masyarakat di tiap kecamatan dan kelurahan di Kota Bandar Lampung agar masyarakat mengetahui langsung tentang adanya pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Dr. Drs. Suparno, M. S. (2017). Implementasi Kebijakan Publik Dalam Praktek. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Issue 9).
- Handoyo, E. (2012). Kebijakan Publik. *Semarang: Widya Karya.*
- Hayat, H. (2018). Buku Kebijakan Publik. *Universitas Islam Malang Malang, Indonesia.*
- Indrayani, E. (2020). E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia. In *Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Balai Insan cendekia.*
- Pemerintah Indonesia. (2018). Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. In *MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA.*
- Poltak, L. (2014). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Jakarta: PT. In *Bumi Aksara.*
- Purwanto, E. A. (2012). *Implementasi kebijakan publik konsep dan aplikasinya diindonesia* (No. 1). 2012.
- Ramadhani, R., & Sahir, S. H. (2019). E-LEARNING: IMPLEMENTASI, STRATEGI & INOVASINYA. In *Yayasan Kita Menulis.*
- Saragih, S. P. (2018). Implementasi. *Computer Based Information System Journal*, 6(2), 36-43.
- Simanihuruk, L., Simarmata, J., Sudirman, A., Hasibuan, M. S., Safitri, M., Suaiman, O. K.,  
Suwitri, S. (2014). Analisis Kebijakan Publik. In *Analisis Kebijakan Publik* (Issue2).
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah.* Penerbit Alfabeta.
- Tresiana, N. (2017). Kebijakan Publik. *Bandar Lampung: CV. Anugrah UtamaRaharja.*93

## Jurnal

- Ardiansyah. (2017). Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Pada Desa Bogangin Sumpiuh. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 7(3).
- Endang Amalia, Y. S. (2017). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Pengembangan Egovernment. *Prosiding Seminar IlmuKomputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1).
- Hidayat, E. S. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 51(1).
- Hilda, Maidin, A., & Sudirman, I. (2014). Hubungan Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Imbalan dengan Kepuasan Kerja dan Kinerja Perawat Pelaksana. *Jurnal Sains Teknologi Kesehatan*, 4(2).
- Mochammad Doddy Syahirul Alam. (2021). PELAKSANAAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAG) GUNA MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Journal Ilmu sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 2(2).  
<https://doi.org/10.37304/jispar.v2i2.364>
- Mujahidin, M., & Wiredarme, W. (2020). Desentralisasi Kewenangan Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jatiswara*, 34(1).  
<https://doi.org/10.29303/jatiswara.v34i1.232>.
- Negeri, M. D. (2019). Permendagri No.7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. *Peraturan Menteri Dalam Negeri, Nomor 65(879)*.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (2018). Implementasi Kebijakan Pemerintahan tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong). *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(1).
- Pramono, B., Ningsih, R., & Prakasa, S. G. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website Pada Kantor Kelurahan Kutabumi. *ICIT Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.33050/icit.v6i2.1106>.
- Rusi, I., Iqbal, M., & Febrianto, F. (2019). SISTEM INFORMASI 98 INVENTARIS BARANG BERBASIS WEB MENGGUNAKAN LARAVEL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL SINTANG. *Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, 13(2).  
<https://doi.org/10.35457/antivirus.v13i2.832>.

Saffah, A. El, & Prathama, A. (2019). INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU<sup>99</sup> KECAMATAN TAMBAKSARI KOTA SURABAYA. *Public Administration Journal of Research*, 1(2).  
<https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.14>

Sosiawan, E. A. (2015, June). Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 5).

Wati, M., & Despahari, E. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Kelurahan Di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi (JURTI)*, 2(1).  
<https://doi.org/10.30872/jurti.v2i1.1379>

### **Sumber Lain**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring