

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bagian dalam sistem administrasi negara, yaitu administrasi kependudukan memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, untuk mendukung peningkatan pemerintahan dan pembangunan, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dikaitkan sebagai bagian sistem pendukung administrasi kependudukan dan harus diatur dengan baik.¹

Pertumbuhan jumlah penduduk yang semakin besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk menjadi permasalahan berkaitan dengan kependudukan di Indonesia seperti kemiskinan, pengangguran, ekonomi, kesehatan dan lain sebagainya. Menyikapi permasalahan kependudukan, para penyelenggara negara dituntut untuk bekerja lebih keras mulai dari pemerintahan tingkat pusat hingga ke tingkat pemerintahan yang terkait dengan mengumpulkan dan menjamin ketersediaan data kependudukan secara akurat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi informasi kependudukan.

Menyikapi berbagai permasalahan pertumbuhan penduduk yang disebabkan oleh penambahan atau pengurangan jumlah penduduk akibat adanya kelahiran (natalitas), kematian (mortalitas), dan perpindahan penduduk (migrasi). Kelahiran dan kematian merupakan faktor pertumbuhan alami, adapun perpindahan penduduk merupakan faktor pertumbuhan non alami, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat untuk membuat pemetaan guna menanggulangi masalah kependudukan. Pengurusan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah kota, dalam pelaksanaannya diawali dari kelurahan namun sekarang sudah ditangani oleh disdukcapil selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, sehingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan,

¹ Tri Purwanti and Ren Suharyadi, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)," *Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik* 7, no. 1 (2018): 59–67, <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/article/download/425/256/750>.

sehingga pelayanan perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar kependudukan sebagai pelanggan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.²

Secara umum, unsur Negara terdiri dari wilayah, rakyat atau bangsa dan pemerintahan yang berdaulat. Secara modern unsur Negara dianggap ada 4 (empat) yaitu wilayah, rakyat, atau bangsa, pemerintah berdaulat dan pengakuan dari Negara lain.³ Kabupaten Deli Serdang termasuk ke dalam wilayah yang cukup besar di Provinsi Sumatera Utara. Wilayah Kabupaten Deli Serdang terbagi menjadi 22 Kecamatan dan 14 kelurahan. Kecamatan yang ada di Kabupaten Deli Serdang meliputi Gunung Meriah, Tanjung Morawa, Sibolangit, Kutalimbaru, Patumbak, Sinembah Tanjung Muda Hilir, Sibiru-biru, Namo Rambe, Sinembah Tanjung Muda Hulu, Pancur Batu, Deli Tua, Labuhan Deli, Hampan Perak, Sunggal, Percut Sei Tuan, Lubuk Pakam, Batang Kuis, Pagar Merbau, Beringin, Pantai Labu.

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Deli Serdang Per 2024

Keterangan	Jumlah
Total Penduduk	2.048.480 jiwa
Laki-laki	1.029.529 jiwa
Perempuan	1.018.951 jiwa

Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, dan penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan warga negara Indonesia, maka perlu dilakukan pengaturan tentang administrasi kependudukan. Untuk mengatasi hal tersebut kemudian pemerintah mengeluarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan beberapa pasal mengalami perubahan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.⁴

Menurut Keputusan Menteri No. 63 tentang Pengusahaan Peralatan pada tahun 2003 pelayanan publik dibagi menjadi tiga yaitu: pelayanan, pelayanan

² Republik Indonesia, “Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Publik.”

³ Budiyo, *Dasar-dasar Ilmu Tata Negara*, (Jakarta: Erlangga, 2000), h. 19.

⁴ Aulia Aziza, dkk, 2017, *Pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak Di kota Semarang*, Jurnal Penelitian Fakultas Hukum Universitas Diponegoro: vol. 6, No. 2, Semarang, h. 2.

barang dan pelayanan publik.⁵ Salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dengan memberikan pelayanan pengelolaan kependudukan oleh instansi pemerintah. UU No. 23 Pasal 1 membahas tentang pengelolaan kependudukan tahun 2006, terkhusus pada “pemetaan dokumen pengelolaan kependudukan dan pengurusan kependudukan melalui program pendaftaran kependudukan, pendaftaran penduduk, pengurusan informasi pengelolaan dalam mengelola dan menggunakan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lainnya, Dan berbagai kegiatan untuk mempublikasikan Pembangunan” wajib dimiliki oleh semua warga negara Indonesia yang berusia di atas 17 tahun. Ini adalah KTP elektronik atau biasa disebut dengan EKTP.⁶

Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2016 mengedepankan prinsip-prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien. Dalam implementasinya, peraturan ini tidak hanya menjadi pedoman bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini penting untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya administrasi kependudukan serta hak dan kewajiban mereka dalam proses ini.

Namun, tantangan dalam implementasi peraturan ini masih cukup besar. Beberapa faktor seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan sumber daya manusia, serta infrastruktur yang belum memadai menjadi hambatan yang harus diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana peraturan ini diimplementasikan di Kabupaten Deli Serdang dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi keberhasilannya.

Administrasi Kependudukan Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, menetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut Reksohadiprawiro dalam mariati Rahman (2017:7) administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik dari satu fakta ke fakta lainnya.⁷ Dalam Undang-Undang Nomor 23

⁵ Keputusan Menteri No. 63 tentang *Pengusahaan Peralatan pada tahun 2003*

⁶ UU No. 23 Pasal 1 *tentang pengelolaan kependudukan tahun 2006*

⁷ Mariati Rahman (2017:7) *tentang administrasi kependudukan*

Tahun 2006, Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.⁸

Sistem administrasi kependudukan pada dasarnya merupakan bagian dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peran penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan masalah tersebut tidak bisa dipandang remeh. permasalahan tersebut dapat diantisipasi dengan adanya administrasi kependudukan yang baik. oleh karena itu, diperlukan sistem informasi terintegrasi untuk administrasi kependudukan Indonesia.⁹

Sistem administrasi kependudukan memiliki 2 komponen utama, yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. dari operasional kedua komponen tersebut selanjutnya dijabarkan sebagai aktivitas pelayanan kepada masyarakat dan institusi terkait.

1. Pendaftaran penduduk merupakan sarana untuk membangun basis data dari menertibkan identitas bagi setiap penduduk dewasa dengan mencantumkan nomor induk kependudukan sebagai identitas tunggal, dari kegiatan pendaftaran penduduk ini kemudian ditertibkan 3 dokumen, yaitu biodata penduduk, kartu keluarga dan KTP.
2. Pencatatan sipil merupakan sarana untuk mencatat peristiwa penting yang di alami penduduk dan perlu di legalisir oleh negara melalui penertiban dokumen yang sah, Menurut dalam bentuk akta catatan sipil.¹⁰

Pelayanan pengurusan e-KTP termasuk salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang sering mengalami kendala. Adapun kendala yang menjadi penghambat ialah proses pengerjaan yang dibutuhkan dalam pelayanan e-KTP cukup lama dikarenakan banyaknya jumlah masyarakat yang menunggu

⁸ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, *administrasi kependudukan*

⁹ Danial Ndilu “*Pelayanan Pemerintahan Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan studi penelitian di Desa Ponjong Kecamatan Ponjong Kabupaten Gunungkidul*” (Undergraduate Thesis, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa, 2019), <http://repo.apmd.ac.id/891/1/DANIAL%20NDILU%20HAMBA%20BAJU.pdf>

¹⁰ Abrol. “*Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi studi penelitian di Desa Muara Kuis*” (Undergraduate Thesis, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi), <http://repository.uinjambi.ac.id/3646/1/REPOSITORY-ABROL%20ALQURUBA-SIP151909.pdf>

sedangkan jumlah petugas pelayanan dan fasilitas pelayanan terbatas sehingga membuat masyarakat tidak terlayani dengan semestinya.

Berdasarkan permasalahan yang telah disampaikan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan membahas mengenai Implementasi tentang Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang. Penulis menetapkan judul penulisan “**Implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Deli Serdang**”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Kendala apa saja yang di hadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari apa yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah, maka penulis hanya membatasi penelitian pada Analisis Pembuatan e-KTP Di Disdukcapil Kabupaten Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam. Sistem yang akan dianalisis merupakan sistem pembuatan e-KTP yang meliputi:

1. Faktor apa saja yang mejadi penghambat prosedur pembuatan e-KTP
2. Apakah program peraturan daerah nomor 7 tahun 2016 di Dinas Kebudayaan dan Pencatatan Sipil Kab. Deli Serdang sudah terealisasikan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kendala apa saja yang di hadapi saja yang di hadapi dalam menerapkan pelayanan pendaftaran e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak. Manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoretis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi khususnya mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi pemerintah sebagai pedoman dalam mengevaluasi kerja aparaturnya agar lebih berhati-hati dalam pengurusan administrasi kependudukan, sehingga lebih optimal.
- b. Bagi masyarakat untuk menambah informasi agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemerintah dengan masyarakat

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah gambaran atau rencana yang berisi penjelasan tentang segala sesuatu yang dijadikan bahan penelitian berdasarkan temuan penelitian. (Nawawi 2007) mendefinisikan kerangka teori sebagai “dasar yang berguna untuk berpikir sebagai pendukung pemecahan masalah.¹¹ Susunan teoritis yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian berisi gagasan utama yang menggambarkan dari perspektif mana pertanyaan penelitian akan menonjol. Dalam penelitian ini, sebagai Kerangka teoritis untuk landasan berpikir digunakan untuk mendukung pemecahan masalah dalam penelitian.

2.1.1 Teori Penelitian

a. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. Nurdin Usman mengatakan bahwa implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹² Guntur Setiawan berpendapat, implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.¹³

Konsep implementasi semakin marak dibicarakan seiring dengan banyaknya pakar yang memberikan kontribusi pemikiran tentang implementasi kebijakan sebagai salah satu tahap dari proses kebijakan. Wahab dan beberapa penulis menempatkan tahap implementasi kebijakan pada posisi yang berbeda, namun pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindak lanjuti dengan implementasi kebijakan.¹⁴

¹¹ Hadari Nawawi. 2007. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.

¹² Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum, (Jakarta:Grasindo, 2002), hal.70

¹³ Guntur Setiawan, Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan, (Jakarta: Balai Pustaka, 2004), hal.39

¹⁴ Akib Haedar, Antonius Tarigan. “Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif,

Implementasi dianggap sebagai wujud utama dan tahap yang sangat menentukan dalam proses kebijakan.¹⁵ Pandangan tersebut dikuatkan dengan pernyataan Edwards III bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarah yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat.¹⁶

Menurut Agustino, implementasi merupakan suatu proses yang diamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada hakikatnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.¹⁷

(Harsono, 2019) mengemukakan implementasi adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi, pengembangan kebijakan dalam rangka penyempurnaan suatu program.¹⁸ Hal itu ditegaskan oleh (Mulyadi, 2016) yang menyatakan bahwa implementasi merupakan proses mewujudkan program hingga memperlihatkan hasilnya.

Gordon (Mulyadi, 2016) menjelaskan implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program. Menurut Widodo (Syahida, 2021), implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu. Berdasarkan berbagai pendapat di atas tersebut dapat diketahui bahwa pengertian implementasi merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

Model dan Kriteria Pengukurannya,” Jurnal Baca, Volume 1, Universitas Pepabari Makassar, 2008, 117

¹⁵ Ripley, *Policy Implementation and Bureaucracy*, second edition, the Dorsey Press, Chicago-Illionis, 1986, 15.

¹⁶ Edward III George C, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London_England. Goggin, Malcolm L et al. 1990, 1.

¹⁷ Agustino, *Implementasi Kebijakan Publik Model Van Mater dan Van Horn*, diakses pada tanggal 2 September 2020, hlm. 21.

¹⁸ Hanifah, Harsono. 2002, *Implementasi Kebijakan dan Politik*, Jakarta : Rinheka Karsa.

Dari berbagai defenisi beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah tahap dimana suatu kebijakan dilaksanakan secara maksimal dan dapat mencapai suatu tujuan.

b. Pengertian e-KTP

E-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk elektronik, adalah identitas resmi bagi warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional. Berbeda dengan KTP konvensional, e-KTP dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data kependudukan secara digital, seperti nama, alamat, dan biometrik seperti sidik jari. Teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, mencegah duplikasi, serta mempercepat proses verifikasi identitas dalam berbagai layanan publik dan privat. e-KTP juga berfungsi sebagai alat verifikasi yang penting untuk berbagai kebutuhan administratif, termasuk perbankan, kesehatan, dan pemilu, memastikan data warga negara dapat diakses dengan cepat dan akurat oleh instansi terkait.¹⁹

Pemberlakuan e-KTP dimulai dengan program perekaman data kependudukan secara nasional yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia. Proses ini melibatkan pengumpulan data biometrik dan demografi dari setiap warga negara yang berhak, yang kemudian disimpan dalam basis data kependudukan nasional yang terintegrasi. Dengan adanya e-KTP, setiap warga negara hanya diperbolehkan memiliki satu kartu identitas resmi, sehingga meminimalkan risiko penyalahgunaan identitas dan memastikan keakuratan data penduduk. Selain sebagai bukti identitas yang sah, e-KTP juga memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Penggunaannya meliputi pendaftaran pemilih dalam pemilu, akses ke layanan kesehatan, pembukaan rekening bank,

c. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi

¹⁹ Ervany C. D. & M. N. Romi, *Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Desa*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP). 2019.

kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain²⁰

Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Nurcholis 2011:135) administrasi desa memiliki pengertian sempit yaitu dari keseluruhan proses kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah desa pada buku administrasi pemerintah desa.²¹ Menurut (F. Lembong dkk, 2017) dalam (Kencana, 2006:5) administrasi memiliki pengertian luas yang di kemukakan oleh Sondang P. Siagian: “Keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

d. Kewenangan dan Kebijakan Pemerintah

Pemerintah Indonesia memiliki kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan, termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Kewenangan ini dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil). Ditjen Dukcapil bertanggung jawab atas pengelolaan data kependudukan yang mencakup perekaman data biometrik seperti sidik jari dan foto, serta penerbitan E-KTP yang memiliki fitur keamanan tinggi. Pemerintah juga mengkoordinasikan distribusi E-KTP di seluruh wilayah Indonesia dan memastikan bahwa setiap warga negara yang memenuhi syarat dapat memiliki E-KTP sebagai identitas resmi yang sah.

Pemerintah Indonesia telah mengimplementasikan beberapa kebijakan penting dalam pembuatan E-KTP untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan data kependudukan. Salah satu kebijakan utama adalah penerapan sistem tunggal nasional untuk perekaman dan pengelolaan data kependudukan. Sistem ini dirancang untuk mencegah duplikasi data dan meningkatkan akurasi serta

²⁰ Krisdayanti Silalahi, “Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang),” *Universitas Medan Area*, 2022, 1–107, <https://repositori.uma.ac.id/bitstream/123456789/18990/1/188520146> - Krisdayanti Silalahi - Fulltext.pdf.

²¹ Nurcholis, Hanif. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Cetakan Pertama. Jakarta: Erlangga

keandalan informasi penduduk. Selain itu, pemerintah juga memberlakukan kebijakan wajib bagi seluruh warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun atau sudah menikah untuk memiliki E-KTP. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki identitas yang diakui secara hukum, yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan administrasi, termasuk pemilihan umum, layanan kesehatan, dan transaksi perbankan.

Implementasi kebijakan E-KTP menghadapi berbagai tantangan, termasuk masalah teknis, logistik, dan manajemen data. Salah satu tantangan utama adalah penyebaran E-KTP ke wilayah-wilayah terpencil yang sulit dijangkau. Selain itu, terdapat pula tantangan dalam memastikan keakuratan data yang terekam, mengingat kompleksitas data biometrik yang harus diolah dan disimpan dengan baik. Pemerintah juga menghadapi tantangan dalam menjaga keamanan data kependudukan dari ancaman kebocoran data atau penyalahgunaan. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, pemerintah terus berupaya memperbaiki sistem teknologi informasi, meningkatkan kapasitas dan pelatihan bagi petugas administrasi kependudukan, serta menjalin kerja sama dengan berbagai pihak terkait untuk memastikan bahwa kebijakan E-KTP dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien.

2.1.2 Kewenangan Pemerintah dalam Pembuatan e-KTP

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri dan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil), memiliki kewenangan penuh untuk mengelola dan menyelenggarakan sistem administrasi kependudukan. Kewenangan ini meliputi beberapa aspek penting, antara lain:

a. Pengelolaan Data Kependudukan

Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melakukan perekaman dan pengelolaan data kependudukan secara nasional. Ini termasuk data biometrik seperti sidik jari dan foto warga negara. Data ini digunakan untuk membentuk basis data tunggal yang terintegrasi dan dapat diakses oleh instansi terkait untuk berbagai keperluan administrasi dan layanan publik.

b. Penerbitan E-KTP

Pemerintah memiliki kewenangan untuk menerbitkan Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP) sebagai identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara yang berusia 17 tahun ke atas atau sudah menikah. E-KTP dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data pribadi dan biometrik, sehingga sulit dipalsukan dan memiliki tingkat keamanan yang tinggi.

c. Distribusi dan Pengawasan

Pemerintah bertanggung jawab untuk mendistribusikan E-KTP ke seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah-daerah terpencil dan sulit dijangkau. Selain itu, pemerintah juga memiliki kewenangan untuk mengawasi pelaksanaan perekaman data dan penerbitan E-KTP guna memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan tidak ada penyimpangan atau pelanggaran.

d. Perlindungan Data

Pemerintah memiliki kewenangan untuk melindungi data kependudukan dari ancaman kebocoran atau penyalahgunaan. Hal ini dilakukan melalui penerapan sistem keamanan yang canggih dan regulasi yang ketat terkait pengelolaan data pribadi warga negara.

2.1.3 Kebijakan Pemerintah tentang e-KTP

Untuk mendukung implementasi E-KTP, pemerintah Indonesia telah menetapkan beberapa kebijakan strategis yang mencakup pengembangan infrastruktur teknologi, penyederhanaan proses perekaman data, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, kebijakan ini juga bertujuan untuk mengintegrasikan data kependudukan dengan berbagai layanan administratif untuk mempermudah akses masyarakat. Pemerintah berkomitmen untuk menjamin keamanan data pribadi warga dan mencegah terjadinya penyalahgunaan informasi melalui pengawasan yang ketat dan regulasi yang jelas²², di antaranya:

²² Pengertian Transparansi, “*Joanne V. Mangindaan, Pengelolaan Keuangan Desa Berdasarkan Prinsip Good Governance (Manado: Unsrat Press, 2017), Hlm.99. 14 21,*” n.d., 21–38.

a. Sistem Nasional Identitas Tunggal

Pemerintah menetapkan kebijakan untuk membangun sistem identitas tunggal secara nasional. Sistem ini bertujuan untuk mengintegrasikan semua data kependudukan ke dalam satu basis data yang dapat digunakan oleh berbagai instansi pemerintah dan swasta. Dengan adanya sistem ini, diharapkan tidak ada lagi duplikasi data atau identitas ganda, sehingga dapat meningkatkan keakuratan dan keandalan informasi kependudukan.

b. Wajib E-KTP bagi Seluruh Warga Negara

Kebijakan ini mewajibkan setiap warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun atau sudah menikah untuk memiliki E-KTP. E-KTP menjadi identitas resmi yang harus digunakan dalam berbagai kegiatan administrasi, seperti pemilihan umum, pendaftaran sekolah, layanan kesehatan, dan transaksi perbankan. Kebijakan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki identitas yang diakui secara hukum dan dapat mengakses berbagai layanan publik.

c. Peningkatan Kualitas dan Layanan

Pemerintah juga menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan pembuatan E-KTP. Ini termasuk upaya mempercepat proses perekaman dan penerbitan E-KTP, serta peningkatan infrastruktur teknologi informasi yang digunakan. Pemerintah berusaha untuk memastikan bahwa layanan pembuatan E-KTP dapat diakses dengan mudah oleh semua warga negara, termasuk yang berada di daerah terpencil.

d. Keamanan dan Perlindungan Data

Kebijakan lainnya adalah penguatan keamanan dan perlindungan data kependudukan. Pemerintah menerapkan sistem keamanan yang canggih untuk melindungi data dari ancaman kebocoran atau penyalahgunaan. Selain itu, ada regulasi yang ketat terkait pengelolaan dan penyimpanan data pribadi warga negara, termasuk sanksi bagi pihak yang melanggar ketentuan tersebut.

2.1.4 Model Implementasi Kebijakan Grindle

Menurut Merilee S. Grindle (1980) dikenal dengan *Implementation as A Political and Administrative Procces*. Menurut Grindle ada 2 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, yaitu :

1. Keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir (*otcomeus*), yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Hal ini dikemukakan oleh Grindle, dimana pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari 2 hal, yakni:

a. dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.

b. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu :

-Dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok

-Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

2. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, juga menurut Grindle, sangat ditentukan oleh tingkat implementability kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas :

- Isi Kebijakan (Content of Policy) Mencakup :

a. *Interest affected* (kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi)

Interst affected berkaitan dengan berbagai kepentingan yang mempengaruhi suatu implementasi kebijakan. Indikator ini berargumen bahwa suatu kebijakan dalam pelaksanaannya pasti melibatkan banyak kepentingan, dan sejauh mana kepentingan-kepentingan tersebut membawa pengaruh terhadap implementasinya, hal inilah yang ingin diketahui lebih lanjut.

b. *Type of benefits* (tipe manfaat)

Pada point ini *content of policy* (isi kebijakan) berupaya untuk menunjukkan atau menjelaskan bahwa dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif yang dihasilkan oleh pengimplementasian kebijakan yang hendak dilaksanakan

c. *Extent of change envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai) Setiap kebijakan memiliki target yang hendak dan ingin dicapai. *Content of policy* (isi

kebijakan) yang ingin dijelaskan pada poin ini adalah bahwa sejauh mana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan haruslah memiliki skala yang jelas.

d. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan)

Pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memegang peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, maka pada bagian ini harus dijelaskan dimana letak pengambilan keputusan dari suatu kebijakan yang akan diimplementasikan. Apakah letak sebuah program sudah tepat.

e. Program *implementer* (pelaksana program)

Dalam menjalankan suatu kebijakan atau program harus didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang kompeten demi keberhasilan suatu kebijakan. Ini sudah harus terpapar atau terdata dengan baik, apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya dengan rinci.

f. *Resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan) Apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai. Pelaksanaan kebijakan harus didukung oleh sumber- sumber daya yang mendukung agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

2.1.5 Pelayanan Publik

Perlu diketahui bahwa istilah pelayanan publik berasal dari Bahasa Inggris, yaitu *public service*. Istilah ini terdiri dari dua kata: *public* dan *service*. Kata *public* merujuk pada masyarakat umum atau segala hal yang berkaitan dengan negara, masyarakat, atau bangsa. Istilah ini mencakup segala sesuatu yang bersifat kolektif dan mencerminkan kepentingan bersama. Sementara itu, kata *service* berarti tindakan atau kinerja yang diberikan kepada masyarakat. Secara umum, *service* mencakup berbagai bentuk bantuan, dukungan, atau intervensi yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan atau memperbaiki kualitas hidup masyarakat²³

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administratif atau pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Menurut Litjan Potlak Sinambella,

²³ Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin C., *Manajemen Pelayanan Publik (Sidoarjo: UMSIDA Press, 2020)*, Hal.14.

dkk (2007: 5) menyatakan bahwa, “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara”.²⁴ Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁵ Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif.

Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut :

²⁴ Litjan Potlak Sinambela, dkk. 2007. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

²⁵ Menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, https://dpmptsp.bandarlampungkota.go.id/dasar_hukum/Permen/KeputusanMenteriPendayagunaanAparatur20Negara20Nomor_63_2003.

1. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan hak**
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a. Adil dan tidak diskriminatif
- b. Cermat
- c. Santun dan ramah
- d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
- e. Profesional
- f. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
- g. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
- h. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- i. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
- j. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
- k. Tidak memberikan informasi yang salah
- l. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.
- m. Sesuai dengan kepantasan.
- n. Tidak menyimpang dari prosedur.

Pada prinsipnya pelayanan publik merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktivitas yang ada dan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

2.1.6 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu sebagai tolak ukur dan acuan untuk melaksanakannya sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Digunakan 5 (lima) penelitian terdahulu sebagai referensi untuk memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, dan Tahun Penerbit	Temuan/Hasil Penelitian	Perbedaan dengan penelitian ini
1	Tri Purwanti, "Implementasi Kebijakan Pemerintah Tentang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Illir	Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor kecamatan Sindang Beliti Illir kecamatan Rejang	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada Lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, serta tujuan penelitian..

	Kabupaten Rejang Lebong” 2018.	Lebong sudah memiliki landasan Ketentuan perundang-undangan yang cukup komprehensif.	
2	Dadan Anwar Sadat “Implementasi kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Peningkatan Pelayanan Publik : studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis” 2017.	Hasil penelitian ini menyimpulkan secara umum implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada prinsipnya sudah cukup baik, meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang dianggap masih kurang optimal. Terdapat hambatan dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan seperti kebijakan yang bersifat memberikan pelayanan Sebagian besar masih tersentralisir di dinas, jumlah pegawai yang terlibat.	Perbedaan tersebut terletak pada Lokasi penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian.
3	Dewi Sinta Oktamia, “Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pembuatan KTP-el di Disdukcapil Temanggung telah	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada Lokasi penelitian, metode penelitian, dan hasil penelitian.

	Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, 2018.	diimplementasikan dengan baik sesuai teori model Edward III dengan empat variabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.	
4	Ainun Nafisah, “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo”. 2022.	Penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo yaitu program GODIGI. Dengan adanya informasi layanan yang jelas akan mempermudah Masyarakat untuk mengurus kebutuhannya.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada Lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, serta tujuan penelitian.
5	Ade Citra R.S “Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota	Menunjukkan bahwa secara umum penerapan SIAK pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar berjalan dengan baik. Berdasarkan tiga	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada Lokasi penelitian, metode penelitian, hasil penelitian, serta tujuan penelitian.

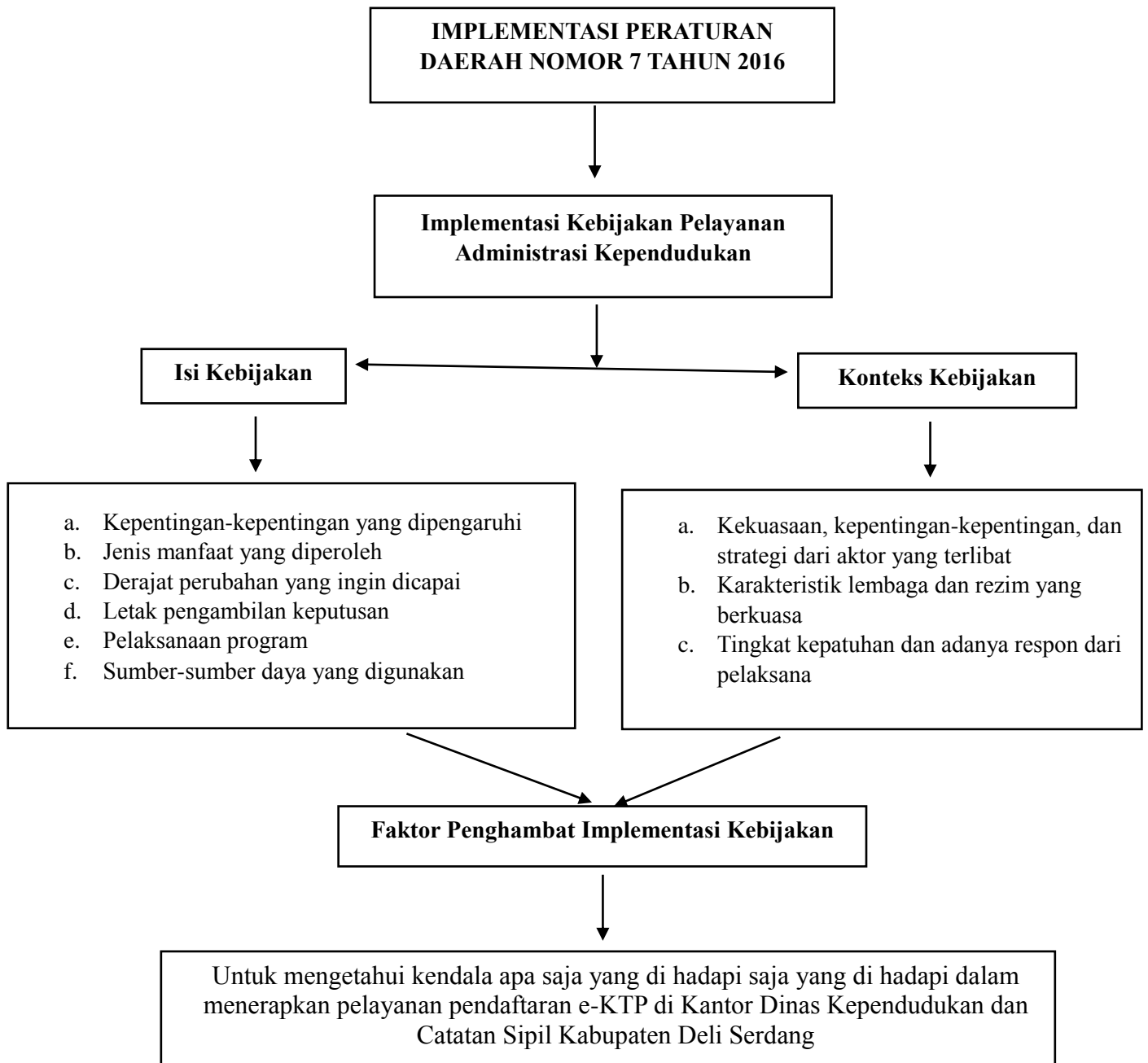
	Makassar ditinjau dari elemen sukses pengembangan <i>e-Government</i> .	indicator yang digunakan yaitu <i>support</i> , <i>capacity</i> , dan <i>value</i> , dapat dilihat bahwa pada indikator <i>support</i> masih ada kekurangan dari segi dukungan sosialisasi pada Masyarakat, indikator <i>capacity</i> secara menyeluruh sudah baik dan pada indikator <i>value</i> masih kurang dari segi manfaat yang dirasakan oleh Masyarakat.	
--	---	---	--

Terdapat unsur terbaru antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan diantaranya yaitu mengenai lokus, kajian, dan kondisi yang berbeda. Penelitian terdahulu dilaksanakan dilokasi yang berbeda diantaranya di Kabupaten Ciamis, Rejang Lebong, Temanggung, Probolinggo, dan Makassar. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Beberapa penelitian terdahulu meneliti mengenai kajian implementasi kebijakan pemerintah tentang administrasi kependudukan (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan), implementasi kebijakan administrasi kependudukan dalam peningkatan pelayanan publik, dan impelementasi kebijakan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el).

Sedangkan penelitian ini akan meneliti mengenai implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2016 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan menggunakan metode pendekatan Deskriptif Kualitatif dan menggunakan teori Implementasi dari Marilee S.Grindle

2.1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir