

SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PINRANG



OLEH :

NADHIFA AQILA

E051 201 060

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN PINRANG

Disusun dan diajukan oleh :

NADHIFA AQILA

E051 201 060

Yang telah dipertahankan dihadapan panitia ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Ilmu
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si
NIP.19790 06 2005 01 1 001

Pembimbing II



Ashar Prawitno S.IP, M.Si
NIP.19900110 2019 04 3 001

Mengetahui:

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si
NIP.19790 06 2005 01 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadhifa Aqila

NIM : E051 201.060

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan yang berjudul :

**“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG”**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi saya ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 7 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan,



Nadhifa Aqila

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. atas rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis masih dapat mengenyam dan mendapatkan ilmu hingga saat ini. Selain itu, ilmu, inspirasi, kesehatan hingga kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini adalah bentuk anugerah dari Allah SWT. Semua itu menjadi landasan utama penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang”.

Selama penulisan skripsi ini penulis menghadapi berbagai tantangan akan tetapi semuanya itu dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moril maupun material. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc selaku Rektor Universitas Hasanuddin, yang telah memberikan kesempatan untuk dapat belajar di program studi Ilmu Pemerintahan.
2. Bapak Prof. Dr. Phil. Sukri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan pelayanan akademik dan administratif tingkat fakultas selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Dr. Andi Lukman Irwan, M.Si selaku Ketua Departemen Program Studi Ilmu Pemerintahan serta dosen pembimbing I, yang

telah memberikan pelayanan akademik dan administratif selama mengikuti perkuliahan.

4. Bapak Ashar Prawitno, S. IP, M.Si. selaku kakak tingkat dan juga sebagai Pembimbing II yang senantiasa mendorong, mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik dan benar.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di jurusan Ilmu Pemerintahan.
6. Seluruh tata usaha serta staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dalam kelancaran pembuatan surat-surat dan berbagai pelayanan administrasi lainnya.
7. Pimpinan dan Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, serta seluruh informan yang telah berkontribusi banyak sebagai sumber informasi yang relevan dengan skripsi ini.
8. Kepada Orang tuaku tersayang, Mama Irma Susanti dan Bapak Almh Kamal Asmun atas cinta dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis, Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan skripsi sebagaimana bentuk dukungannya kepada penulis.
9. Kepada kakak-kakak penulis, Moch. Noudfal Gazali, Dinda Melati Sukma, Nabila Salsabila dan Muh. Musbir, terima kasih telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis, juga atas segala dukungan dan cinta yang diberikan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan studi hingga sarjana.

10. Kepada Oma, Nenek dan Papa Iky, dan seluruh keluarga penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terima kasih telah senantiasa memberikan dukungan dan cinta kepada Penulis,
11. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 khususnya Annisa Anderila Alwadina, Happy Helmalia Kartika Armys, Andi Zakiah Alifiah Afsani, dan Mutdmainnah MA, sebagai teman seperjuangan yang telah setia menemani penulis dari tahun pertama perkuliahan, selalu membantu, mendukung, dan bersedia menjadi tempat berkeluh kesah penulis. Sedih rasanya masa perkuliahan kami telah usai, semoga kami tetap menjadi teman baik.
12. Sahabatku tersayang, *UNO*, yang setia menghibur dan memberikan dukungan kepada penulis dalam suka maupun duka, terima kasih selalu menjadi rumah bagi penulis untuk berkeluh kesah dan berbagi cerita.
13. *Mamam*, sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan tempat bertukar keluh kesah.
14. Teman-teman KKN Gel. 110 Program penurunan Stunting Kota Pare-pare Posko 1 Kelurahan Bumi Harapan, terima kasih telah memberikan segala kenangan dan pengalaman yang indah semasa menjalani KKN.
15. Nadhifa Aqila alias diriku sendiri, terima kasih sudah berjuang untuk melawan segala ketakutan, kemalasan dan segala pikiran negatif dalam melewati dunia perkuliahan. Semoga kedepannya bisa untuk tetap rendah hati dan semangat menjalani kehidupan.

16. Seluruh Pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, dan penulis sadar bahwa terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis memohon maaf dan menghargai semua saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari setiap pihak yang membaca skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Makassar, 7 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	II
LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI.....	III
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
ABSTRACT.....	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.1.1 Definisi Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Standar Pelayanan Publik.....	18
2.2 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	22
2.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	22
2.3 Konsep Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik.....	24
2.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan.....	24
2.3.2 Model Implementasi Kebijakan.....	26
2.3.3 Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik.....	31
2.4 Kerangka Konsep.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37

3.1 Tipe dan Dasar Penelitian	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.3 Informan Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.5 Jenis Data.....	41
3.6 Fokus Penelitian	41
3.7 Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Pinrang.....	44
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang	49
4.2 Hasil Penelitian	74
4.2.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan CDR <i>Resque</i>	75
4.2.2 Hambatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan CDR <i>Resque</i>	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.1 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Disabilitas di Kabupaten Pinrang.....	7
Tabel 1.2 Peningkatan Atas Layanan CDR <i>Resque</i>	10
Tabel 4.1 Luas Daerah Kabupaten Pinrang.....	46
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Pinrang.....	47
Tabel 4.3 Frekuensi Komunikasi dengan Masyarakat.....	79
Tabel 4.4 Frekuensi Komunikasi antar Pelaksana.....	81
Tabel 4.5 Sumber Daya Manusia CDR <i>Resque</i>	85
Tabel 4.6 Daftar Tim Pelayanan CDR <i>Resque</i>	86
Tabel 4.7 Informasi Anggaran Pelayanan CDR <i>Resque</i>	89
Tabel 4.8 Sarana Prasarana CDR <i>Resque</i>	91
Tabel 4.9 Nilai Survei Kepuasan Masyarakat atas CDR <i>Resque</i>	94
Tabel 4.10 <i>Output</i> Pelayanan CDR <i>Resque</i>	103
Tabel 4.11 <i>Outcome</i> Pelayanan CDR <i>Resque</i>	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pendekatan George Edward III.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang	52
Gambar 4.2 Sosialisasi Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.....	76
Gambar 4.3 Penyampaian Informasi Melalui Sosial Media <i>Facebook</i>	77
Gambar 4.4 Penyampaian Informasi Melalui Portal Berita <i>Online</i>	78
Gambar 4.5 Surat Tugas Pelayanan CDR <i>Resque</i>	95
Gambar 4.6 SOP Pelayanan CDR <i>Resque</i>	101
Gambar 4.7 Ilustrasi Alur Perekaman KTP-el	108
Gambar 4.8 Warga Disabilitas yang Dilayani	120
Gambar 4.9 Warga ODGJ yang Dilayani	111
Gambar 4.10 Frekuensi Sosialisasi CDR <i>Resque</i> melalui FKP	112

ABSTRAK

Nadhifa Aqila, Nomor Induk Mahasiswa E051201060, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Menyusun skripsi dengan judul: **“Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang”**, dibawah bimbingan Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si dan Ashar Prawitno, S.IP. M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang serta hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif untuk memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari pelayanan administrasi kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan CDR (Cari, data, rekam) *Resque* efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat rentan. Peneliti menggunakan teori Edward III melalui empat indikator yang dapat dilihat bahwa hubungan komunikasi antara pihak yang terlibat berjalan baik, hubungan komunikasi kepada masyarakat masih kurang baik, dari segi sumber daya dan disposisi baik, dan struktur birokrasi sudah berjalan baik, serta terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan yakni diskrepansi nama layanan dan pelaksanaan di lapangan, rentang waktu yang tidak pasti, kendala individu yang dilayani, dan sosialisasi yang masih kurang.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Administrasi Kependudukan, CDR (Cari, data dan rekam) Resque.

ABSTRACT

Nadhifa Aqila, Student Identification Number E051201060, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, Compiled a thesis with the title: **“Analysis of the Implementation of Population Administration Service Policies at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency,”** under the guidance of Dr. A. Lukman Irwan, S.IP. M.Si and Ashar Prawitno, S.IP. M.Si.

This study aims to analyze the implementation of population administration service policies at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency and to identify the obstacles faced in the implementation of these population administration services.

A qualitative descriptive research method was employed to provide an accurate and objective description of the actual state of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Pinrang Regency.

This research examines the implementation of the CDR Resque program in improving administrative services for vulnerable groups. Findings indicate that the program has been effective, demonstrating strong communication between stakeholders, Poor communication with the public, adequate resources, and a well-structured bureaucracy. However, challenges such as inconsistencies between service names and field implementation, uncertain service timelines, individual constraints, and limited socialization were identified.

Keywords: Implementation, Population Administration Services, CDR (Search, data and record) Resque.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan layanan administrasi kependudukan yang profesional, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat miskin. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Pelayanan publik yang baik memberikan akses yang mudah, cepat, dan berkualitas kepada semua warga negara, tanpa terkecuali. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, setiap warga negara berhak atas pelayanan publik yang prima. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan menjamin tidak ada diskriminasi terhadap kelompok masyarakat tertentu, terutama kelompok rentan. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat menjadi jembatan bagi semua warga negara untuk mendapatkan hak-haknya secara penuh.

Pembentukan Daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat disamping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal. Hal ini kemudian mendasari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dengan ini, Pemerintah

mengupayakan untuk mengurangi sentralisasi kekuasaan di tingkat pusat dengan memberikan wewenang yang lebih besar kepada pemerintah daerah sehingga memungkinkan untuk lebih banyak partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan yang memengaruhi kehidupannya. Ini kemudian menjadi langkah strategis meningkatkan implementasi pelayanan publik yang lebih baik, karena memungkinkan pemerintah daerah untuk lebih tepat dalam menjawab kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan publik yang disediakan benar-benar memenuhi standar kualitas dan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat setempat.

Dalam konteks eksekusi kebijakan dan pelayanan, penting bagi pemerintah atau pelaksana untuk memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil sesuai dengan tujuan awal dan memberikan dampak yang diinginkan bagi masyarakat yang menjadi sasarannya. Tahap implementasi kemudian sering dianggap tahapan 'kritis' karena berfungsi sebagai jembatan antara konsep kebijakan yang ada dan realitas yang ada di lapangan. Salah satu model implementasi kebijakan kemudian dikembangkan oleh George C. Edwards III yang dikenal dengan "*Direct and Indirect Impact on Implementation*". Teori tersebut dituangkan dalam karya tulisnya yang berjudul "*Implementing Public Policy*". Dalam pendekatan yang diteorematkan oleh Edwards III, terdapat empat faktor (variable bebas) yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik, yaitu: (1) komunikasi, Menurut Edward III, komunikasi menandakan bahwa setiap kebijakan dapat terlaksana dengan

baik apabila terdapat komunikasi yang efektif antara pelaksana program kebijakan dan sasaran. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus di tranmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

(2) Sumber daya, Menurut Edward III, sumber daya yang menentukan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya manusia dan sumber daya keuangan yang memadai. Sumber daya manusia adalah kecukupan kualitas dan kuantitas pelaksana yang dapat mencakup seluruh kelompok sasaran. sumber daya keuangan adalah kecukupan modal investasi untuk suatu program/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam pelaksanaan program/kebijakan pemerintah.

(3) Disposisi, Menurut Edward III, disposisi menunjukkan ciri-ciri yang melekat erat pada pelaksana kebijakan/program. Karakter terpenting yang dimiliki oleh pelaksana adalah kejujuran, komitmen, dan demokrasi. Pelaksana yang memiliki komitmen dan kejujuran yang tinggi akan selalu bertahan di tengah kendala yang ditemui dalam program/kebijakan. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

(4) Struktur birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal yang esensial, yaitu mekanisme dan struktur organisasi

organisasi pelaksana itu sendiri. Mekanisme pelaksanaan program biasanya ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mudah dipahami oleh yang tercantum dalam pedoman program/kebijakan. Menurut George C. Edward III, ketika struktur organisasi tidak kondusif terhadap kebijakan yang ada, maka sejumlah sumber daya akan menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Keempat variabel di atas dalam model yang dibangun Edward III mempunyai keterkaitan dalam mencapai tujuan dan sasaran program/kebijakan. Semuanya bersinergi dalam mencapai tujuan, dan variabel yang satu berpengaruh besar terhadap variabel yang lain.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menjadi landasan hukum bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Undang-undang ini mengatur standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Tujuannya jelas: memastikan setiap warga negara, tanpa terkecuali, mendapatkan akses yang mudah dan cepat atas layanan administrasi kependudukan.

Untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, pemerintah telah mengeluarkan Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 yang secara khusus mengatur pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan demikian, baik masyarakat umum maupun kelompok rentan dapat

memperoleh pelayanan yang sama dan adil, sesuai dengan hak konstitusional.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang merupakan badan yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Melalui berbagai layanan dan kegiatan yang dilaksanakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat serta menjaga keakuratan dan keabsahan data kependudukan dan pencatatan sipil di wilayahnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih inovatif dengan mengedepankan pada kepentingan masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang meningkatkan kemudahan layanan dan ketaatan tertib administrasi kependudukan dengan memberikan inovasi pelayanan. Salah satu inovasi pelayanan ini dilakukan untuk meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat rentan.

Pemberian pelayanan publik yang bermutu pada dasarnya adalah realisasi dari tanggung jawab pemerintah sebagai perantara dan masyarakat sebagai pemilik hak utama. Tanggung jawab tersebut mencakup penyediaan layanan yang mencakup aspek kesejahteraan seperti kesehatan, pendidikan, kebutuhan sandang dan pangan, juga mencakup pelayanan terkait dokumen kependudukan. Kepemilikan dokumen kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam

memastikan akses masyarakat terhadap layanan publik yang berkualitas. Dokumen kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), akta kelahiran, akta kematian, dan lain sebagainya, diperlukan dalam berbagai proses administratif dan mendapatkan layanan kesehatan, pendidikan, serta bantuan sosial lainnya. Oleh karena itu, perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga harus mencakup upaya untuk meningkatkan kepemilikan dan aksesibilitas dokumen kependudukan bagi masyarakat. Sesuai dengan Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang diatur oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, inovasi tersebut ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan untuk memberikan layanan yang lebih baik, lebih mudah diakses, lebih terjangkau bagi masyarakat, dan inklusif di semua kalangan dan lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan. Tuntutan terhadap inovasi pelayanan publik juga sangat diperlukan sebagai upaya mendekatkan diri dan menciptakan kemudahan menjadi prioritas (Dahlila dan Frinaldi, 2020).

Pelayanan publik yang berkualitas, khususnya dalam hal administrasi kependudukan, merupakan hak dasar setiap warga negara sebagaimana dijamin oleh konstitusi. Keberhasilan pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan transparan, seperti dalam proses pembuatan dokumen kependudukan, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong pembangunan daerah. Kabupaten Pinrang, misalnya, telah menginisiasi program 'jemput bola' untuk memenuhi kebutuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat rentan, terutama

penyandang disabilitas. Program ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang lebih dekat dan responsif kepada masyarakat. Data pada tabel di bawah menunjukkan jumlah penyandang disabilitas di Kabupaten Pinrang yang cukup signifikan,

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat Disabilitas di Kabupaten Pinrang berdasarkan kategori pada tahun 2022

No.	Kategori	Jumlah Penduduk
1.	Disabilitas Fisik	559
2.	Disabilitas Mental (ODGJ)	127
3.	Disabilitas Sensorik	730
4.	Disabilitas Intelektual	395
5.	Disabilitas Ganda	582
Jumlah		2.393

Sumber: Basis Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (DTKS) SK Maret 2022.

Dengan data tersebut presentase masyarakat dengan disabilitas 3% dari jumlah populasi Masyarakat Pinrang, adapun untuk masyarakat dengan kategori lanjut usia juga ada disekitar 3% dari jumlah populasi masyarakat Pinrang. Jadi, dalam pelayanan administrasi penduduk ini perlu mendapatkan perhatian serius oleh pemerintah termasuk penduduk penyandang disabilitas dan masyarakat rentan lainnya. Para masyarakat rentan ini memiliki kedudukan dan kewajiban yang sama tanpa adanya perbedaan. Sebagai bagian dari warga negara Indonesia maka sudah

sepatutnya masyarakat rentan ini mendapat perlakuan khusus dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Atas hal tersebut, Kabupaten Pinrang telah berhasil menginovasikan program pelayanan CDR (Cari, Data, Rekam) *Resque* Jemput Bola yang diluncurkan pada tahun 2019 sebagai solusi inovatif dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, terutama bagi kelompok rentan seperti disabilitas, ODGJ, dan lansia. Program ini menjemput bola dengan mendatangi langsung masyarakat yang membutuhkan layanan, sehingga memberikan kemudahan yang signifikan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang membentuk tim pelayanan yang akan turun langsung ke masyarakat untuk melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dengan target sasaran wilayah yang kurang capaian kepemilikan dokumen kependudukannya. Selama ini, pelayanan Administrasi Kependudukan secara konvensional dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Namun, masyarakat rentan yang kesulitan untuk datang langsung ke kantor tidak mendapatkan layanan sama sekali. Melalui program CDR (Cari, Data Rekam) *Resque*, masyarakat rentan mendapatkan layanan khusus dengan cepat dan tepat melalui metode '*home to home*' atau di mana saja, sehingga inovasi ini menjadi alternatif bagi penduduk rentan untuk memperoleh dokumen kependudukan yang diperlukan untuk mengakses layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Untuk mempermudah masyarakat mengakses layanan ini, tersedia Call Center yang beroperasi 24 jam setiap hari. Selain itu, terdapat loket khusus CDR

(Cari, Data Rekam) *Resque* yang buka setiap hari kerja bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan secara langsung.

Pelayanan ini kemudian juga masuk jajaran top 30 inovasi pelayanan publik tingkat provinsi Sulawesi Selatan. Pelaksanaan pelayanan CDR (Cari, Data Rekam) *Resque* dijalankan sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pinrang Nomor 82 Tahun 2020 tentang Layanan Administrasi Kependudukan Desa/ kelurahan dan Keputusan Bupati Nomor 470/602/2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Cari Data dan Rekam pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam inovasi pelayanan CDR (Cari, Data Rekam) *Resque* adalah Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, petugas *Call Center*, petugas loket pelayanan CDR (Cari, Data Rekam) *Resque*, *Administrator Database (ADB)*, Tim CDR (Cari, Data Rekam) *Resque*, pemerintah setempat baik camat, lurah atau kepala desa serta tokoh masyarakat. Untuk pelaksanaan Tim CDR (Cari Data dan Rekam) yang telah dibentuk melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Nomor 470 Tahun 2019 tentang Penetapan Tim CDR (Cari Data dan Rekam) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang sebagai dasar dalam melaksanakan tugas dilapangan berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Penduduk beserta dengan Tim CDR (Cari Data dan Rekam) *Resque* merancang sistem mekanisme kerja dan standar operasional prosedur (SOP). Mekanisme kerja dan SOP yang

disusun menjadi standar pelaksanaan kerja Tim CDR (Cari Data dan Rekam) setiap hari, selanjutnya pelaksanaan di lapangan membutuhkan persiapan oleh Tim *Leader* melakukan koordinasi dengan Tim Personil terkait kegiatan yang berjalan dan dilaksanakan.

Data berikut merupakan data rekapitulasi perolehan dokumen kependudukan yang dikeluarkan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Tabel tersebut menunjukkan adanya peningkatan dalam pemenuhan dokumen kependudukan bagi masyarakat rentan setiap tahunnya.

Tabel 1.2 Peningkatan Layanan CDR (Cari data dan Rekam) *Resque* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang bagi masyarakat rentan

No.	KLASIFIKASI	SEBELUM INOVASI	SETELAH INOVASI				
		TAHUN	TAHUN				
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
1	Lansia	0	51	99	86	84	91
2	Disabilitas	0	1	15	13	17	20
3	Sakit	0	16	108	139	182	199
4	ODGJ	0	3	35	19	26	29
5	Miskin	0	0	0	14	5	8
	Jumlah	0	71	257	271	314	347

Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

Namun, Dalam memberikan pelayanan jemput bola CDR (Cari Data dan Rekam) *Resque* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang tentunya memiliki permasalahan ataupun kendala dalam pemenuhan memberikan pelayanan. Implementasi dari CDR

Resque dimana masyarakat sebagai pihak 'pelapor' memungkinkan belum maksimalnya penerapan inovasi ini. Diperlukan tindakan nyata dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang untuk secara aktif mencari langsung data-data penduduk yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan. Serta, ketidakpastian waktu, kendala individu, hingga kurangnya sosialisasi menghambat efektivitas dan keberhasilan program pelayanan administrasi CDR *Resque* ini.

Berdasarkan uraian diatas, permasalahan tersebut relevan dengan konsep Teori implementasi kebijakan publik yang dikembangkan oleh George C. Edwards III yang juga telah dijelaskan sebelumnya dengan empat faktor (variabel bebas) yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik yakni (1) Komunikasi, (2) Sumberdaya, (3) Disposisi dan (4) Struktur Birokrasi. Pemilihan konsep teori tersebut juga dikarenakan poin-poin tersebut merupakan tolok ukur yang sesuai dalam menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik, serta prinsip tersebut relevan terhadap permasalahan yang ada.

Oleh karena itu penelitian ini akan membahas hal-hal yang berkaitan dengan implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan CDR (Cari Data dan Rekam) *Resque* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, termasuk penjabaran mengenai analisis realita permasalahan dalam implementasinya, sehingga judul penelitian ini adalah **“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PINRANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan peneliti, terjadi beberapa kendala terkait Pelaksanaan dari Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang, berdasarkan hal-hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut.

1. Bagaimana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apasaja yang dihadapi dalam Pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pinrang. Temuan-temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk merumuskan kebijakan dan program yang lebih efektif dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan CDR *Resque*. Penelitian ini juga dapat mengembangkan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan kualitatif dalam bidang ilmu sosial, khususnya ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan peneliti terkait dengan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Penelitian ini juga dapat memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Ilmu Pemerintahan di Universitas Hasanuddin.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya mengawal dan mengawasi setiap kebijakan dan pelaksanaan kebijakan oleh pihak yang terlibat. serta kesadaran akan pentingnya data administrasi kependudukan. Dengan

pemahaman yang mendalam tentang hak dan kewajiban sebagai warga negara, masyarakat dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas hidup dan mendorong terciptanya pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah Kabupaten Pinrang dalam melakukan evaluasi kinerja, merumuskan kebijakan yang lebih efektif, dan meningkatkan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk menyusun rencana aksi yang komprehensif dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terjangkau bagi seluruh masyarakat Kabupaten Pinrang.

3. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, dasar, dan masukan dalam mengembangkan atau melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik hadir atas kebijakan, dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan sifat redistributif; dan berperan sebagai bentuk kepercayaan oleh masyarakat. Pelayanan publik juga harus didasarkan pada prinsip keadilan sosial, yang berarti semua warga negara, termasuk kelompok rentan, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang layak. Konsep pelayanan publik muncul ketika masyarakat berkembang dari kelompok kecil yang mandiri menjadi komunitas yang lebih kompleks dan terorganisir. Dengan pertumbuhan ini, timbul kebutuhan akan tata kelola dan mekanisme yang terstruktur untuk mengelola sumber daya dan layanan kolektif. Di era kontemporer, globalisasi dan kemajuan teknologi semakin membentuk pelayanan publik. Pemerintah memainkan peran penting dalam mengatur hubungan internasional, mengatasi tantangan global, dan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan yang efisien. Berdasarkan (Paul Spicker, 2009) Pelayanan publik dimaksudkan, bukan untuk memenuhi tujuan atau preferensi konsumen atau produsen, namun untuk tujuan lebih lanjut yang dianggap diinginkan oleh para pembuat kebijakan – siapa pun pembuat kebijakan tersebut, karena istilah tersebut mungkin tidak hanya mencakup pemerintah, namun juga badan-badan

pemerintahan, organisasi-organisasi sukarela, masyarakat mutualis, filantropis dan lain-lain.

Kebijakan dapat berdasarkan pada pengembangan proses yang sah, tindakan simbolis, kesepakatan yang dicapai melalui negosiasi, atau bahkan melibatkan pendekatan "yang telah ada sebelumnya". Terutama dalam bidang pendidikan, kesehatan masyarakat, atau perlindungan anak, kebijakan terjalin dalam kerangka konteks politik dan dasar pemikiran kebijakan yang rumit. Penting untuk dicatat bahwa pembuat kebijakan tidak hanya sebagai pengonsumsi kebijakan, tetapi mereka juga harus terlibat dalam proses negosiasi, pembangunan, dan pengembangan kebijakan.

Konsep pelayanan publik saat ini telah berkembang melampaui sekedar penyediaan layanan, namun juga menekankan pada aspek keadilan dan inklusivitas, terutama bagi masyarakat rentan. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan sosial yang menuntut agar semua warga negara memiliki akses yang sama terhadap pelayanan publik. Untuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, pemerintah telah mengeluarkan Permendagri Nomor 96 Tahun 2019 yang secara khusus mengatur pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan. Dengan demikian, baik masyarakat umum maupun kelompok rentan dapat memperoleh pelayanan yang sama dan adil, sesuai dengan hak konstitusional.

Pelayanan publik memiliki tiga dimensi yang saling terkait, yaitu interkoneksi berbagai layanan, redistribusi sumber daya, dan

pembentukan hubungan kepercayaan. Pandangan ini didukung oleh penelitian Spicker (2009) yang menunjukkan pentingnya ketiga dimensi tersebut dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Ciri-ciri ini mencerminkan sifat dan prinsip yang menjadi dasar dalam kebijakan pelayanan publik. Pertama, terdapat keterkaitan layanan, yang menandakan bahwa pelayanan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai entitas mandiri, melainkan juga memiliki hubungan yang erat dengan kebutuhan dan harapan pengguna atau masyarakat yang dilayani. Keterkaitan ini mencerminkan responsivitas dan keterlibatan aktif dalam memenuhi keperluan yang berkembang dari waktu ke waktu. Kemudian, terdapat konsep redistribusi, di mana pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada memberikan layanan secara merata kepada seluruh masyarakat, tetapi juga melibatkan distribusi ulang manfaat untuk mengurangi disparitas dan ketidaksetaraan yang mungkin muncul di antara anggota masyarakat. Hal ini menggarisbawahi peran penting pelayanan publik dalam menciptakan keadilan sosial dan kesetaraan akses. Yang ketiga, pelaksanaan pelayanan publik diwujudkan sebagai suatu bentuk kepercayaan. Artinya, pelayanan tersebut tidak semata-mata bersifat transaksional dan didasarkan pada hubungan finansial dengan pengguna, melainkan juga mengandung dimensi kepercayaan. Dengan mengadopsi peran sebagai perwalian, pelayanan publik menunjukkan komitmen untuk bertindak dengan integritas, adil, dan transparan, membangun hubungan saling percaya

antara penyedia layanan dan masyarakat yang dilayani. Secara keseluruhan, atribut-atribut ini menciptakan fondasi yang kuat untuk kebijakan pelayanan publik, menggarisbawahi komitmen untuk melayani dengan responsif, berorientasi pada keadilan sosial, dan berakar pada kepercayaan masyarakat.. Dengan adanya fondasi ini, kebijakan pelayanan publik dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada kesejahteraan dan keberlanjutan masyarakat yang dilayani.

2.1.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik mengacu pada kriteria, tolok ukur, atau pedoman yang ditetapkan yang menentukan tingkat kualitas, efisiensi, dan efektivitas yang diharapkan dalam memberikan layanan kepada publik. Standar-standar ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik memenuhi tingkat kinerja tertentu dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Standar ini dapat bervariasi antar sektor dan layanan, namun secara umum mencakup berbagai aspek.

Landasan hukum standar pelayanan publik di Indonesia dapat ditemukan dalam beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur hak dan kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Indonesia merupakan kerangka hukum yang memadukan serangkaian ketentuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Undang-Undang ini mencerminkan komitmen

pemerintah untuk memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan efektif, efisien, dan responsif. Beberapa aspek utama yang diatur dalam undang-undang ini melibatkan:

1. Pertama, terdapat penetapan tujuan yang jelas untuk meningkatkan mutu pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan pelayanan publik, seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan partisipasi masyarakat.
2. Kedua, undang-undang ini menekankan pentingnya standar pelayanan yang harus dipatuhi oleh instansi pemerintah. Standar tersebut mencakup aspek-aspek kualitas, waktu, biaya, dan prosedur yang diarahkan pada peningkatan kualitas dan aksesibilitas pelayanan.
3. Ketiga, hak dan kewajiban pengguna layanan publik diatur secara rinci. Pengguna memiliki hak untuk memperoleh informasi, mengajukan keluhan, dan mendapatkan ganti rugi jika hak-hak mereka terabaikan.
4. Keempat, undang-undang ini merinci tata cara penyelenggaraan pelayanan publik secara elektronik (e-government) untuk meningkatkan efisiensi dan keterjangkauan layanan.
5. Kelima, terdapat ketentuan mengenai penilaian kinerja secara berkala yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memastikan pencapaian tujuan dan perbaikan terus-menerus.

6. Keenam, mekanisme penanganan pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik diatur secara tegas, menjamin proses penyelesaian yang adil dan cepat.
7. Terakhir, undang-undang ini menetapkan sanksi bagi penyelenggara pelayanan publik yang melanggar ketentuan, memastikan adanya konsekuensi yang tegas untuk pelanggaran tersebut.

Sedangkan menurut (Denhardt & Janet Vinzant, 2007), ada berbagai upaya untuk mendefinisikannya kualitas pelayanan sektor publik. Diantaranya adalah,

1. Kenyamanan yakni mengukur sejauh mana pelayanan pemerintah mudah diakses dan tersedia bagi warga.
2. Keamanan, mengukur sejauh mana layanan disediakan sedemikian rupa sehingga membuat warga negara merasa aman dan percaya diri saat menggunakannya.
3. Reliabilitas, menilai sejauh mana pelayanan pemerintah diberikan dengan benar dan tepat waktu.
4. Perhatian personal, mengukur sejauh mana karyawan memberikan informasi kepada masyarakat dan bekerja bersama mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka.
5. Pendekatan pemecahan masalah, mengukur sejauh mana karyawan memberikan informasi kepada orang yang bekerja dengan mereka untuk membantu memenuhi kebutuhan mereka.

6. Keadilan mengukur, sejauh mana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah diberikan dengan cara yang adil bagi semua orang.
7. Tanggung jawab fiskal, mengukur sejauh mana warga percaya bahwa pemerintah menyediakan layanan dengan menggunakan uang secara bertanggung jawab.
8. Pengaruh warga, mengukur sejauh mana warga merasa dapat mempengaruhi kualitas layanan yang mereka terima dari pemerintah daerah.

Atas beberapa uraian standar pelayanan publik sebelumnya, penting bagi pemerintah untuk tetap mendengar dan merespons dengan cermat terhadap kebutuhan serta kepentingan warga negara. Kesigapan ini bukan hanya sebuah tanggung jawab, tetapi juga landasan yang kuat untuk membangun hubungan yang saling percaya dan berkesinambungan antara pemerintah dan masyarakat. Melalui respon yang aktif dan berdaya guna, pemerintah dapat memastikan bahwa kebijakan dan layanan yang disediakan benar-benar mencerminkan aspirasi dan kesejahteraan seluruh warga negara. Salah satu teori pelayanan publik yakni New Public Service juga sejalan dengan hal ini yakni menekankan dan mendorong lebih banyak orang untuk memenuhi tanggung jawab mereka sebagai warga negara, agar pemerintah lebih mendengar dan peka terhadap suara mereka.

2.2 Konsep Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah proses yang rumit karena melibatkan banyak lembaga dan kepentingan yang berbeda. Diantara banyak lembaga terlibat, Departemen Dalam Negeri memiliki peran utama dalam mengatur urusan kependudukan. Kebijakan yang diterapkan oleh departemen ini mencerminkan kebijakan administrasi kependudukan secara keseluruhan di Indonesia. Selain itu, pelaksanaan kebijakan ini dapat diamati dari cara administrasi kependudukan diselenggarakan di tingkat Pemerintah Daerah, baik itu di tingkat Provinsi maupun di tingkat Kabupaten/Kota, yang merupakan lembaga yang berada di bawah koordinasi Departemen Dalam Negeri.

Kebijakan dan implementasi administrasi kependudukan mencakup kegiatan pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan baik di tingkat kabupaten ataupun tingkat pusat. Dalam dunia yang modern seperti ini kedudukan warga negara sangatlah di butuhkan kejelasannya sebab dengan jelas kedudukan warga negara maka kedamaian dalam negara pun akan terjamin pelayanan ataupun pelaksanaan administrasi kependudukan berpengaruh penting kedudukan warga negara sangat tergantung pada kualitas pelaksanaan administrasi karena keseluruhan proses data sangat tergantung pada pelaksanaan administrasi kependudukan dan catatan sipil. (Zulfikar et al, 2022)

Setiap warga negara harus memberitahukan kejadian penting terkait status kependudukannya kepada lembaga yang bertanggung jawab. Hal ini karena setiap kejadian, seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian, memiliki dampak pada penerbitan atau perubahan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan surat keterangan kependudukan lainnya, seperti perubahan alamat atau status tinggal. Dokumen kependudukan dikeluarkan oleh lembaga yang bertanggung jawab dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti autentik yang dihasilkan dari proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan ini pada dasarnya mencakup informasi dasar penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 mengenai Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang dibidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional.
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal.
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

2.3 Konsep Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

2.3.1 Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan hal yang sangat kompleks dan krusial, karena keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan tergantung pada implementasinya. Sebagai langkah pelaksanaan kebijakan, fase atau implementasi dari suatu evaluasi kebijakan akan memainkan peran krusial dalam menentukan apakah sasaran (hasil dari kebijakan) dan tujuan (hasil yang diinginkan dari kebijakan) dapat tercapai. Keberhasilan keduanya akan menjadi penentu utama dari kinerja kebijakan secara keseluruhan. Dalam sektor publik, (Mulgan dan Albury, 2003) mendefinisikan kebijakan publik yang sukses sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, dan metode penyampaian baru dalam menyediakan layanan publik. Hal ini kemudian menghasilkan peningkatan yang signifikan dalam hasil, efisiensi dan efektivitas atau kualitas layanan publik.

Dalam konteks implementasi kebijakan, tugas utama lembaga publik atau pemerintah melibatkan penanganan setiap tahapan proses. Masing-masing tahapan tersebut memerlukan metode dan budaya organisasi yang khas sesuai dari permasalahan yang timbul. Proses kebijakan yang efektif membutuhkan koordinasi yang baik antara

berbagai elemen tersebut, dari perencanaan hingga evaluasi, agar inovasi dapat diimplementasikan dengan sukses. Oleh karena itu, dampak terbesar dari proses implementasi kebijakan muncul dari keterkaitan dan integrasi yang kokoh antara metode, budaya organisasi, serta sistem secara keseluruhan. Hal ini menekankan pentingnya keterlibatan aktif dari semua pemangku kepentingan dalam setiap tahapan kebijakan, mulai dari perumusan hingga evaluasi. Dengan demikian, implementasi kebijakan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, lebih efisien dalam penggunaan sumber daya, dan lebih efektif dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga publik atau pemerintah.

Melibatkan orang-orang yang memiliki pengalaman langsung di garis depan, yang bekerja secara aktif dengan permasalahan dan tantangan yang ada adalah suatu keharusan. Mereka memiliki wawasan dan pemahaman praktis tentang dinamika operasional dan kebutuhan riil yang harus dipenuhi. Keterlibatan tersebut dalam merancang kebijakan membuka jalan bagi pengembangan solusi yang tidak hanya kreatif tetapi juga relevan dengan konteks implementasinya. Mengidentifikasi dan memahami setiap aspek praktis dari implementasi menjadi kunci sukses. Ini mencakup pertimbangan terhadap sumber daya yang tersedia, kebijakan yang berlaku, dan dampaknya terhadap pemangku kepentingan. Keterlibatan orang-orang di garis depan membantu menerjemahkan ide-ide inovatif menjadi solusi yang dapat diterapkan, mengatasi

hambatan yang mungkin muncul selama implementasi, dan memastikan bahwa hasilnya sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Selain itu, proses implementasi yang sukses membutuhkan sinergi antara berbagai elemen, termasuk komunikasi yang efektif, pelibatan stakeholder yang tepat, dan pemantauan progres secara terus-menerus. Inovasi yang baik harus mampu memberikan nilai tambah nyata, dan hal ini hanya dapat dicapai melalui implementasi yang cermat dan berfokus pada keberlanjutan.

2.3.2 Model Implementasi Kebijakan

Model implementasi kebijakan adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana kebijakan publik diterapkan dan dioperasikan dalam praktik. Berikut merupakan beberapa model dalam implementasi kebijakan yang biasa digunakan.

Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Nugroho (2009:219) menyatakan bahwa model implementasi kebijakan yang digunakan adalah pengembangan dari model implementasi klasik. Hal ini menunjukkan bahwa mereka memperluas atau memodifikasi kerangka kerja yang telah ada untuk lebih sesuai dengan konteks atau tantangan yang dihadapi dalam proses implementasi kebijakan. Adapun beberapa variabel yang ada dalam model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn adalah adanya sumber daya dan tujuan standar. Dua variabel tersebut bertujuan untuk mendorong komunikasi antar organisasi dan penegak aktivitas atau pelaksana

dari suatu kebijakan tersebut, mengetahui mana saja badan-badan yang bertugas mengimplementasikan beserta karakteristiknya. Tujuan yang dimaksudkan tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, sosial, dan politik, sehingga dapat diketahui model yang tepat dalam pengimplementasian agar dapat tercapai kinerja kebijakan yang dimaksudkan. Model Pendekatan ini dapat dipahami bahwa sesungguhnya dalam implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administrasi yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program harus meliputi ukuran dan tujuan, sumberdaya, melainkan menyangkut pula komunikasi antar organisasi bahkan menyangkut pula lingkungan ekonomi, sosial dan politik.

Selain itu, Salah satu teori implementasi yang biasa digunakan adalah teori implementasi oleh George Edward III. Dalam siklus inovasi khususnya pelayanan publik, implementasi merupakan tahap yang sangat penting. Implementasi seringkali dipandang hanya sekedar sebuah pelaksanaan apa yang telah diputuskan oleh legislatif atau pengambil keputusan, seolah-olah tahap ini kurang berpengaruh. Tapi direalitasnya, tahapan implementasi menjadi begitu penting karena suatu kebijakan atau pelayanan tidak akan berarti apa-apa jika tidak bisa dilaksanakan dengan baik dan benar. Dengan kata lain, implementasi adalah tahapan dimana suatu inovasi dalam hal ini dilingkup pelayanan publik dapat dijalankan secara maksimal dan dapat mencapai tujuan. Empat faktor-faktor keberhasilan

implementasi oleh Edwards III kemudian dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Komunikasi. Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang menyebabkan orang lain menafsirkan suatu gagasan, khususnya apa yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis melalui sistem yang normal (lazim) baik dengan simbol, isyarat, maupun tingkah laku. Komunikasi merupakan suatu kegiatan yang menyebabkan orang lain menafsirkan suatu gagasan, khususnya apa yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis melalui sistem yang normal (lazim) baik dengan simbol, isyarat, maupun tingkah laku. Sedangkan Berdasarkan (Agustino, 2006) Komunikasi adalah salah satu variabel penting yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan publik. komunikasi sangat penting untuk keberhasilan mencapai tujuan kebijakan publik diproses implementasi. Implementasi yang efektif terjadi jika pengambil keputusan tahu tentang apa yang akan mereka lakukan.

2. Sumberdaya. Dalam implementasinya kebijakan harus didukung oleh sumber daya manusia, materi dan pendekatan yang sesuai. Meskipun tujuan, sasaran dan isi kebijakan telah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten, tetapi jika pelaksana tidak mempunyai sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif dan efisien. Edwards III (1980) mengategorikan organisasi sumber daya yang terdiri dari: Staf, informasi, wewenang, fasilitas: bangunan, peralatan, tanah dan perlengkapan. Edward III

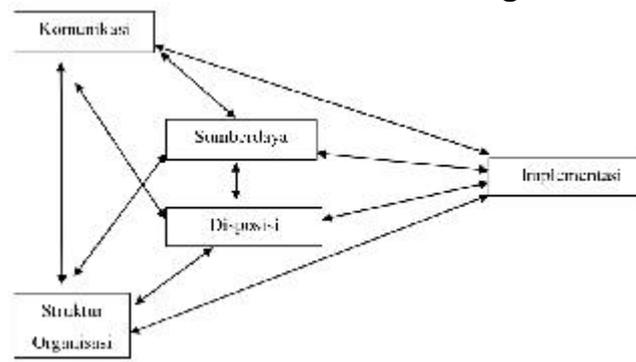
(1980) mengemukakan bahwa sumber daya tersebut dapat diukur dari aspek kecukupan yang konformitas dan kejelasan tersirat; Apabila sumber daya yang tidak mencukupi maka suatu hal tidak akan dikembangkan dan tidak akan dilaksanakan. Sumber daya diposisikan sebagai masukan dalam organisasi yakni suatu sistem yang mempunyai sifat ekonomi dan teknologi implikasi.

3. Disposisi. Disposisi, adalah watak dan sifat-sifat atau sikap yang dimiliki oleh pelaksana seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Menurut (Juliarta, Edward. 2009) Jika pelaksana mempunyai kebaikan disposisinya, maka ia akan mampu menjalankan kebijakannya dengan baik pula, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengambil kebijakan. Ketika pelaksana mempunyai karakteristik atau cara pandang yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif. Melalui (Agustinus, 2006) faktor yang menjadi perhatian Edward III tentang disposisi implementasi kebijakan terdiri dari: Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap dari pihak pelaksana akan menimbulkan hambatan nyata bagi pelaksanaan implementasi kebijakan jika personel yang ada tidak menerapkan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat yang lebih tinggi. Oleh karena itu, pengangkatan dan seleksi personel pelaksana kebijakan adalah orang-orang yang memiliki dedikasi terhadap kebijakan yang ditetapkan, untuk kepentingan warga negara. Kedua, Pemberian insentif. Insentif adalah salah satu teknik yang diusulkan

untuk mengatasi permasalahan sikap para pelaksana kebijakan yang memanipulasi insentif.

4. Struktur Birokrasi. (Robbins, 2007) mendefinisikan struktur organisasi sebagai penentu bagaimana pekerjaan dibagi, dan dikelompokkan secara formal. Sedangkan organisasinya adalah unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri dari dua atau lebih banyak orang, dan berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai serangkaian tujuan bersama. Edward III dalam (Widodo, 2010) menyatakan bahwa “kebijakan implementasinya mungkin masih belum efektif karena inefisiensi struktur birokrasi”. Struktur birokrasi menurut Edward III dalam (Widodo, 2010) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antar unit organisasi dan sebagainya.

Gambar 2.1 Model Pendekatan George Edward III.



Sumber : (Nugroho, 2009).

Pendapat lain untuk faktor yang mempengaruhi implementasi, menurut Tyrann dikutip dalam (Yosar Kardiat, 2022) Daya penyebaran kebijakan terjadi dengan merujuk pada dua determinan penting, yaitu *internal determinant* dan *regional diffusion*. *Internal determinant* atau

penentu internal adalah karakteristik sosial, ekonomi, dan politik sebuah negara menentukan keinovatifan sebuah negara. Sedangkan regional diffusion adalah kemungkinan sebuah negara mengadopsi kebijakan tertentu lebih tinggi jika negara-negara tetangganya telah mengadopsi kebijakan tersebut. Penggabungan pemahaman mendalam tentang daya penyebaran inovasi sebagai faktor memengaruhi implementasi inovasi pelayanan publik menjadi landasan dalam mewujudkan perubahan positif dan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik.

2.3.3 Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik

Implementasi kebijakan publik di Indonesia merupakan proses yang melibatkan berbagai pihak, mulai dari pemerintah pusat hingga tingkat lokal, serta melibatkan partisipasi masyarakat. Periode awal implementasi kebijakan pelayanan publik di Indonesia dapat ditandai dengan pembentukan berbagai lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan publik, seperti Departemen Dalam Negeri, Departemen Sosial, dan berbagai lembaga teknis lainnya. Pada masa tersebut, fokus utama implementasi kebijakan pelayanan publik adalah untuk membangun infrastruktur dasar dan menyediakan layanan publik yang mendasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur transportasi. Perkembangan implementasi kebijakan pelayanan publik terus berlanjut seiring dengan berbagai reformasi struktural yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia, baik di tingkat nasional maupun daerah.

Reformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik, serta memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Salah satu bagian dari pelayanan publik yang terus menerima peningkatan dan perbaikan dalam kualitas implementasinya adalah layanan administrasi kependudukan. Ini termasuk pembentukan sistem administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan yang lebih profesional. Upaya tersebut diwujudkan dengan penetapan Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan yakni Nomor 23 Tahun 2006. Pada Tahun 2013 pemerintah kembali melakukan perbaikan sistem administrasi kependudukan dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Melalui Undang-Undang ini, Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia; bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar

teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Rangkaian aktivitas administrasi kependudukan ini diperinci dan dijelaskan sebagai berikut :

1. Pendaftaran penduduk, adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan serta penertiban dokumen kependudukan.
2. Kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pendaftaran kependudukan meliputi :
 - a) Pemberian dan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
 - b) Pendaftaran peristiwa kependudukan (meliputi : perubahan alamat, pindah datang penduduk dalam wilayah NKRI, pindah datang antar negara, penduduk pelintas batas)
 - c) Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan (meliputi : penduduk korban bencana alam, penduduk korban bencana sosial, orang terlantar, dan komunitas terpencil)
 - d) Pelaporan penduduk yang tidak mampu mendaftarkan sendiri
3. Pencatatan sipil, adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Pencatatan Sipil meliputi beberapa bagian

yakni pencatatan kelahiran, perkawinan, pembatalan perkawinan dan perceraian.

4. Data dan dokumen kependudukan, terdiri dari :

a) Data kependudukan, adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. meliputi : data perseorangan dan data agregat penduduk.

b) Dokumen kependudukan, adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi : 1) Biodata Penduduk, 2) Kartu Keluarga (KK); 3) Kartu Tanda Penduduk (KTP).

5. Surat keterangan kependudukan (meliputi : surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, 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 indonesia; surat keterangan pengganti tanda identitas; dan surat keterangan pencatatan sipil.

6. Akta pencatatan sipil; terdiri atas register akta pencatatan sipil, dan kutipan akta pencatatan sipil, yang meliputi : akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut dilaksanakan melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SI AK), yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. (Posangi, Lengkong, & Dengo, s. 2020).

2.4 Kerangka Konsep

Peneliti mengembangkan kerangka konseptual untuk membantu mengorganisir ide-ide, konsep, dan variabel penelitian dan memandu peneliti dalam merancang metodologi penelitian. Dalam teori implementasi oleh George Edward III, mengidentifikasi empat faktor keberhasilan implementasi yakni komunikasi, sumber daya, sikap birokrasi atau pelaksana (disposisi) dan struktur organisasi. Sebelumnya, Edwards III telah terlebih dahulu mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan mengemukakan dua pertanyaan pokok, yakni: (i) faktor apa yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan? menghambat keberhasilan dan (ii) faktor apa yang implementasi kebijakan? Berdasarkan kedua pertanyaan tersebut dirumuskan empat faktor yang telah disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin melihat bagaimana implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang dari segi faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur organisasi dengan menggunakan pendekatan teori George Edwards III. Berikut kemudian kerangka konsep yang peneliti gunakan.

