



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN NATUNA**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

TRISULO VARIANTO

NIM. 530000572

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRACT
**IMPLEMENTATION OF INNOVATION POLICY FOR PUBLIC
SERVICE IN THE POPULATION OFFICE AND THE CIVIL
REGISTRATION OF NATUNA DISTRICT**

TRISULO VARIANTO
trisulovarianto@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This research aims to know and analyze the effectiveness of the implementation of public service innovations on the population Administration by the Ministry of Population and Civil registration in Natuna District, and to know and analyze the factors that impede and that pioneered the implementation of public service innovations relating to the population administration in Natuna district. This research includes a type of descriptive research with qualitative methods. Data retrieval instruments by observation, questionnaire and documentation of some informers, after the data obtained, then the data will be done verification with the results of interviews that can be from an triangulation informant, from the interview with the subject of research and the triangulation informant conducted analysis to find problems that occurred in the implementation of innovation Public service in the Disdukcapil of Natuna district by using the indicator of Edward III Based on the results of the analysis of the researchers in the find some barriers in the application of public service innovation in Natuna District among others communication and human resources, but from the findings of the communication became the main problem that hindered the implementation of public service innovations in the Disdukcapil district of Natuna, because of the insufficient distance and facilities to socialize the public service innovation policy.

Keywords: implementation of policy, innovation, public service, population service and civil registration of Natuna District.

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA

TRISULO VARIANTO

trisulovarianto@gmail.com

Program Pasca Sarjana

Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektifitas penerapan inovasi pelayanan publik terhadap administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan yang memperlancar penerapan inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Kabupaten Natuna. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Instrumen pengambilan data dengan cara observasi, kuesioner dan dokumentasi dari beberapa informan, setelah data diperoleh, maka data tersebut akan dilakukan verifikasi dengan hasil wawancara yang di dapat dari informan triangulasi, dari hasil wawancara dengan subjek penelitian serta informan triangulasi dilakukan analisis untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam implementasi inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Natuna dengan menggunakan indikator dari Teori Edward III. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti di temukan beberapa hambatan-hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik dikabupaten natuna antara lain Komunikasi dan SDM, namun dari hasil temuan tersebut komunikasi menjadi permasalahan utama yang menghambat penerapan inovasi pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Natuna, karena jarak dan fasilitas yang kurang memadai untuk melakukan sosialisasi terkait Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan, Inovasi, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

HALAMAN PERNYATAAN PLAGIASI

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAMP yang berjudul: “Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna”
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk

telah saya nyatakan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Pontianak, 21 September 2020

Yang Menyatakan



TRISULO VARIANTO

NIM. 530000572

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR LAYAK UJI

Yang bertandatangan di bawah ini, Saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa :

Nama/NIM : TRISULO VARIANTO / 530000572

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah selesai sekitar 90 % (min. 80%) sehingga dinyatakan sudah layak uji untuk Ujian Sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM).

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

Pontianak, 2 Juli 2020

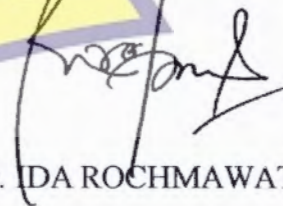
Pembimbing II



Prof. DARYONO, SH, MA, Ph.D

NIP. 196407221989031019

Pembimbing I



Dr. Ir. IDA ROCHMAWATI, M.Si

NIP. 196905021998022001

PERSETUJUAN TAPM

Nama : TRISULO VARIANTO
NIM : 530000572
Program Studi : Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Natuna

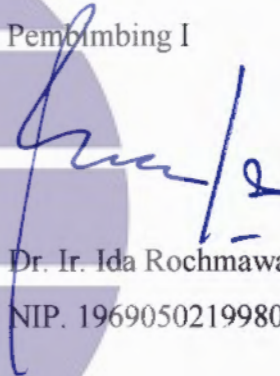
Menyetujui :

Pembimbing II



Prof. Daryono, SH, MA, Ph.D
NIP. 196407221989031019

Pembimbing I



Dr. Ir. Ida Rochmawati, M.Si
NIP. 196905021998022001

Penguji Ahli



Lisman Manurung, M.Si., Ph.D

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum,
Sosial dan Politik



Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP 195910271986031003

Dekan Fakultas Hukum,
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Sofjan Aripin, M.Si.
NIP 196606191992031002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : TRISULO VARIANTO
NIM : 530000572
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Natuna

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 10 September 2020

W a k t u : 10.30 – 12.00

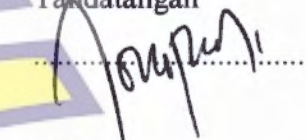
dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

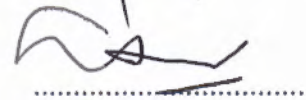
Nama: Dr. DJOKO RAHARDJO, M.Hum

Tandatangan



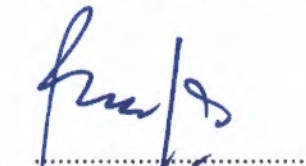
Penguji Ahli

Nama: LISMAN MANURUNG, M.Si., Ph.D



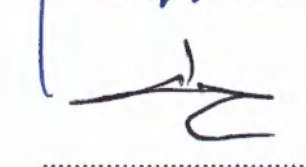
Pembimbing I

Nama: Dr. Ir. IDA ROCHMAWATI, M.Si



Pembimbing II

Nama: Prof. DARYONO, SH, MA, Ph.D



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN NATUNA.

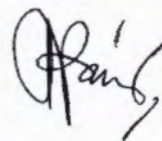
Tesis ditulis dalam rangka untuk memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister (S-2) Bidang Ilmu Administrasi Publik, pada Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa tesis dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan tesis ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada :

1. Bapak Prof. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D, sebagai Rektor Universitas Terbuka.
2. Ibu Dr. Siti Julaeha, M.A. sebagai Kepala Pusat Pengelolaan dan Penyelenggaraan Program Pasca Sarjana (PPs).
3. Bapak Dr. Darmanto, Selaku Kepala Program Studi Magister Administrasi Publik.
4. Ibu Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati, M.Si dan Bapak Prof. Daryono, SH, MA, Ph.D, selaku pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan tesis ini.

5. Bapak Lisman Manurung, M.Si, Ph.D, selaku Penguji ahli yang telah memberikan masukan untuk perbaikan penyusunan tesis ini.
6. Bapak Drs. H. Abdul Hamid Rizal, M.Si Bupati Kabupaten Natuna beserta jajaran.
7. Bapak H. Ilham Kauli, S.Sos, M.Si, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajaran yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini, serta memberikan izin untuk melaksanakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
8. Istri tercinta dan Anak-anak tersayang yang telah memberikan dorongan dan dukungan setulus hati dalam menyelesaikan studi program Pascasarjana, semoga ilmu yang penulis dapatkan bermanfaat bagi keluarga, dan
9. Seluruh rekan-rekan seangkatan yang telah saling mendukung untuk melalui perjuangan bersama-sama.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Administrasi Publik di Perguruan Tinggi maupun di masyarakat serta bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin yaa rabbal alamiin.

Pontianak, 21 September 2020



TRISULO VARIANTO

NIM. 530000572

RIWAYAT HIDUP

Nama : TRISULO VARIANTO
NIM : 530000572
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Tempat / Tanggal Lahir : Ranai, 10 April 1975
Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 06 di Tanjungpinang Pada Tahun 1988
Lulus SMPN 5 di Tanjungpinang Pada Tahun 1991
Lulus SMAN 1 di Tanjungpinang Pada Tahun 1994
Lulus STIE YKPN di Yogyakarta Pada Tahun 2000
Riwayat Pekerjaan : Tahun 2002 s/d sekarang sebagai Aparatur Sipil
Negara (ASN)

Pontianak, 21 September 2020



TRISULO VARIANTO

NIM. 530000572

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
HALAMAN PERNYATAAN PLAGIASI.....	iii
LEMBAR LAYAK UJI.....	iii
PERSETUJUAN TAPM.....	v
PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Konsep Kebijakan Publik.....	12
B. Model Implementasi Kebijakan Publik.....	21
C. Konsep pelayanan publik.....	29
D. Penelitian Terdahulu.....	36
E. Kerangka Berpikir.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN.....	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Sumber Informasi.....	42
C. Instrumen Penelitian.....	44
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	44
E. Metode Analisis Data.....	49
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Gambaran Umum Instansi.....	55
B. Hasil Penelitian.....	65
C. Pembahasan.....	85
BAB V. PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	113

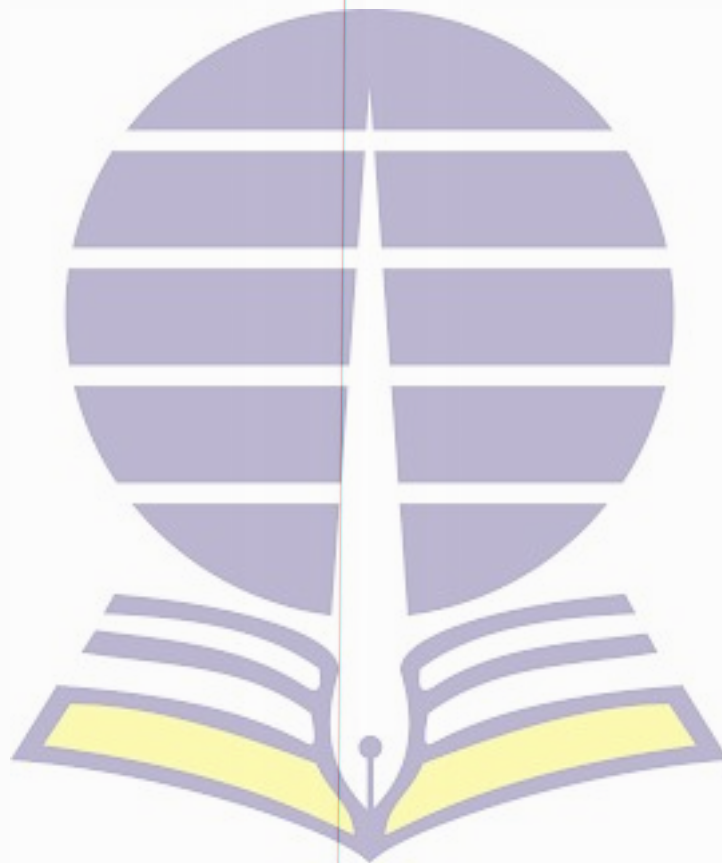
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir	38
Gambar 3.1. Triangulasi Teknik Sugiyono	50
Gambar 3.2. Triangulasi Sumber Sugiyono	50
Gambar 3.3. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	54
Gambar 4.1. Kantor Disdukcapil Kabupaten Natuna	56
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Natuna	65
Gambar 4.3. Dokumentasi Disdukcapil dalam pada kegiatan penyampaian pelaksanaan Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019	70
Gambar 4.4. Dokumentasi Disdukcapil dalam Kegiatan Launching Program KIA, Satu Jam Aja, dan Jebol Rumah Kepada Masyarakat	71
Gambar 4.5. Kegiatan Sosialisasi Program Terbaru Kepada ASN di Lingkungan Disdukcapil dan Kecamatan se- Kabupaten Natuna	102
Gambar 4.6. Kegiatan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)	102
Gambar 4.7. Kegiatan Inovasi Pelayanan Program Jebol Rumah	102
Gambar 4.8. Kegiatan Program Jemput Bola dan pendataan KTP-el dan Akta Kelahiran di daerah terpencil yang sulit dijangkau	103



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kabupaten Natuna Semester I Tahun 2019	4
Tabel 4.1. Data Perekaman KTP-el dan Kepemilikan Akta Kelahiran Tahun 2019	104
Tabel 4.2. Data Penduduk per KK Tahun 2019.....	104



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan administrasi kependudukan di era digitalisasi mengubah paradigma dan kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan sejatinya berorientasi kepada kepentingan pengguna jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa tersebut. Hal ini menjadi sangat penting kepuasan pengguna jasa dalam prinsip pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 2 tentang pelayanan publik menyatakan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Undang-undang tersebut mengatur apa yang menjadi hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, sehingga hubungan keduanya menjadi saling menguntungkan.

Pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat yaitu pemerintah harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam hal ini masyarakat atau rakyat Indonesia dengan cara menyediakan pelayanan yang tepat, cepat dan murah. Pada era otonomi daerah dimana fungsi pelayanan publik menjadi fokus utama perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah daerah. Pelayanan publik harus dapat membahagiakan dan didekatkan kepada masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.

Kabupaten Natuna merupakan kabupaten di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Natuna merupakan kepulauan bagian utara selat Karimata. Di sebelah utara, Natuna berbatasan dengan Vietnam dan Kamboja, di selatan berbatasan

dengan Sumatera dan Jambi, di bagian barat dengan Malaysia, Singapura, Riau dan di bagian timur dengan Kalimantan Barat dan Malaysia Timur.

Natuna berada pada jalur pelayaran internasional Jepang, Hongkong, dan Taiwan. Kabupaten ini terkenal dengan penghasil minyak dan gas buminya. Cadangan minyak bumi Natuna hingga sekarang mungkin mencapai 14.386.470 barel, sedangkan gas bumi 112.356.680 barel. Historis Kabupaten Natuna tidak bisa dipisahkan dari sejarah Kabupaten Kepulauan Riau, karena sebelum berdiri sendiri sebagai daerah otonomi, Kabupaten Natuna merupakan bagian dan Wilayah Kepulauan Riau. Kabupaten Natuna dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 yang disahkan pada tanggal 12 Oktober 1999, dengan dilantiknya Bupati Natuna Drs. H. Andi Rivai Siregar oleh Menteri Dalam Negeri ad interim Jenderal TNI Faisal Tanjung di Jakarta.

Letak geografis Kabupaten Natuna yang berada di jalur pelayaran internasional dan wilayah perairannya yang berbatasan langsung dengan negara-negara lain serta adanya klaim sepihak negara China yang menganggap wilayah perairan Laut China Selatan tersebut sebagai bagian dari sembilan garis putus-putus (*nine dash line*) merupakan menjadi salah satu ancaman bagi kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan juga dapat menjadi ancaman bagi penduduk Kabupaten Natuna yang berada di jalur-jalur rawan tersebut, jika terjadinya perlawanan atau gencatan senjata dari kapal-kapal negara asing yang masuk ke kawasan teritorial laut Indonesia. Kapal-kapal negara asing sering melakukan pelanggaran dalam melakukan aktivitas penangkapan atau pencurian ikan (*illegal fishing*) di wilayah perairan Laut Natuna Utara. Dengan adanya peristiwa dan kejadian tersebut, Kabupaten Natuna seharusnya mendapat

perhatian lebih dari Pemerintah Pusat dalam upaya untuk meningkatkan kekuatan pertahanan dan keamanan maritimnya di wilayah perbatasan tersebut, dengan menempatkan kapal-kapal patroli di wilayah perairan tersebut untuk menjaga dan melakukan pengawasan terhadap kedaulatan negara Indonesia.

Berdasarkan Surat Keputusan Delegasi Republik Indonesia, Provinsi Sumatera Tengah tanggal 18 Mei 1956 menggabungkan diri ke dalam Wilayah Republik Indonesia dan Kepulauan Riau diberi status Daerah Otonomi Tingkat II yang dikepalai Bupati sebagai kepala daerah yang membawahi 4 kewedanaan sebagai berikut :

- a. Kewedanaan Tanjungpinang, meliputi Kecamatan Bintan Selatan (termasuk Bintan Timur, Galang, Tanjungpinang Barat dan Tanjungpinang Timur).
- b. Kewedanaan Karimun, meliputi wilayah Kecamatan Karimun, Kundur dan Moro.
- c. Kewedanaan Lingga, meliputi wilayah Kecamatan Lingga, Singkep dan Senayang.
- d. Kewedanaan Pulau Tujuh, meliputi wilayah Kecamatan Jemaja, Siantan, Midai, Serasan, Tambelan, Bunguran Barat dan Bunguran Timur.

Kewedanaan Pulau Tujuh yang membawahi Kecamatan Jemaja, Siantan, Midai, Serasan, Tambelan, Bunguran Barat dan Bunguran Timur beserta kewedanaan lainnya dihapus berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau tanggal 9 Agustus 1964 Nomor UP/247/5/1965. Berdasarkan ketentuan tersebut, terhitung 1 Januari 1966 semua daerah administratif kewedanaan dalam Kabupaten Kepulauan Riau dihapus.

Kabupaten Natuna dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 dari hasil pemekaran Kabupaten Kepulauan Riau yang terdiri dari 6 Kecamatan yaitu Kecamatan Bunguran Timur, Bunguran Barat, Jemaja, Siantan, Midai dan Serasan dan satu Kecamatan Pembantu Tebang Ladan. Seiring dengan kewenangan otonomi daerah, Kabupaten Natuna kemudian melakukan pemekaran daerah kecamatan yang hingga tahun 2004 menjadi 10 kecamatan dengan penambahan, Kecamatan Pal Matak, Subi, Bunguran Utara dan Pulau Laut dengan jumlah kelurahan/desa sebanyak 53.

Penduduk Kabupaten Natuna pada tahun 2010 berjumlah 69.003 jiwa, yang terdiri dari 35.741 jiwa penduduk laki-laki dan 33.262 jiwa penduduk perempuan. Kecamatan Serasan merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi yakni 124,10 jiwa per km², diikuti oleh Kecamatan Midai 123,97 jiwa per km². Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang pelayanan publik yang bertugas menyediakan pelayanan publik terkait kepengurusan dokumenkartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran, akta kematian, data kependudukan dan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil lainnya. Tentunya masyarakat dalam hal ini menginginkan pelayanan birokrasi terbaik dan mudah.

Pada Tahun 2019 Kabupaten Natuna telah berkembang sangat jauh, baik itu jumlah pemekaran wilayah, maupun jumlah penduduk pada tahun 2019 semester I jumlah penduduk mencapai 81.492 jiwa, terdiri dari jumlah penduduk laki-laki 41.684 jiwa dan perempuan 39.808 jiwa. Seiring jumlah penduduk yang semakin padat, pemekaran wilayah juga ikut berkembang, hal ini dapat dilihat

yang mulanya tahun 2004 hanya 10 kecamatan pada tahun 2019 sudah mencapai 15 kecamatan.

Tabel 1.1 DATA JUMLAH PENDUDUK KABUPATEN NATUNA SEMESTER I TAHUN 2019

1	MIDAI	1.863	1.833	3.696
2	BUNGURAN BARAT	4.160	3.918	8.078
3	SERASAN	2.743	2.608	5.351
4	BUNGURAN TIMUR	13.522	13.206	26.728
5	BUNGURAN UTARA	2.404	2.300	4.704
6	SUBI	1.536	1.507	3.043
7	PULAU LAUT	1.220	1.148	2.368
8	PULAU TIGA	1.952	1.745	3.697
9	BUNGURAN TIMUR LAUT	2.820	2.664	5.484
10	BUNGURAN TENGAH	1.961	1.828	3.789
11	BUNGURAN SELATAN	1.708	1.572	3.280
12	SERASAN TIMUR	1.694	1.603	3.297
13	BUNGURAN BATUBI	2.106	1.948	4.054
14	PULAU TIGA BARAT	1.076	1.036	2.112
15	SUAK MIDAI	919	892	1.811
JUMLAH SE KABUPATEN		41.684	39.808	81.492

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Natuna 2019

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mengelola data kependudukan sangat diharapkan untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik dan diharapkan untuk menuju layanan yang membahagiakan masyarakat, maka perlu dilakukan langkah-langkah strategis, yang meliputi :

- a. Percepatan pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya dengan mempercepat waktu penerbitan dokumen kependudukan (misalnya "SEMEDI" program Sehari Mesti Jadi dalam penerbitan dokumen kependudukan. Untuk daerah dengan jumlah penduduk kurang dari 1 juta, diharapkan dapat lebih cepat melakukan penerbitan dokumen kependudukannya. (misalnya "STMJ" program Salam Tiga Puluh Menit Jadi untuk penerbitan dokumen kependudukan)
- b. Maksimalisasi pelayanan secara terintegrasi (3 in 1 dan sejenisnya, penerbitan Surat Keterangan Pindah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis stelsel aktif).

- c. Pelayanan melalui layanan online (misalnya "Pak Malaw" program Penerbitan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp).
- d. Penguatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna melalui upaya secara sistematis dan masif untuk meningkatkan komitmen kepala daerah dan alokasi anggaran yang perlu didorong oleh seluruh pihak serta maksimalisasi pemanfaatan data kependudukan sebagai satu-satunya data untuk perencanaan pembangunan di daerah.

Pencapaian target kinerja yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Natuna tersebut, diperlukan kerja keras dan cerdas dengan melakukan terobosan dan inovasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Diantaranya dengan membuka pelayanan pada hari libur (sabtu dan minggu), dimana pelayanan tersebut tidak hanya difokuskan di kantor tetapi juga dilaksanakan di tempat-tempat keramaian.

Dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan aman, pelayanan administrasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna terus meningkatkan kualitas layanan kependudukan dan pencatatan sipil dengan menggunakan inovasi yang berbasis teknologi digital yaitu Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil seperti dokumen kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat keterangan pindah datang mulai tahun 2019.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan saat ini sudah berjalan berdasarkan sistem yang sudah dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, di dalam peraturan daerah tersebut sudah sangat jelas bahwa metode inovasi pelayanan lebih condong kepada pelayanan berbasis teknologi yang memanfaatkan teknologi sebagai

sarana utama untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Tentunya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan harus ada Sumber Daya Manusia (SDM) yang menguasai teknologi tentang penggunaan inovasi tersebut, namun kendala saat ini tenaga administrasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna belum menguasai sepenuhnya masalah teknologi tersebut, jadi ketika terjadi hambatan dan permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dalam hal ini pimpinan dinas tersebut, membutuhkan bantuan dari pihak ketiga untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi tersebut, hal ini jelas membuat pelayanan yang diharapkan cepat harus terkendala waktu karena terjadinya kerusakan atau gangguan pada perangkat komputer dan jaringan. Instrument atau alat yang digunakan untuk menunjang kegiatan atau pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut tentunya telah berbasis teknologi dan telah terhubung dan terkoneksi melalui jaringan internet dan langsung terpusat dalam satu sistem di seluruh Indonesia.

Untuk menciptakan budaya baru dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu pola pikir dan cara kerja serba digital, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna telah melakukan lompatan besar yaitu Dukcapil Go Digital. Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, merupakan landasan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien melalui pengembangan sistem administrasi kependudukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan

mekanisme pelayanan secara daring. Selama ini laporan dikirim dan diketik secara manual, untuk selanjutnya secara bertahap akan dilaporkan melalui jaringan atau daring. (Kebijakan di bidang administrasi kependudukan dan kebijakan di bidang ITE revisi Permendagri 68 tahun 2012 tentang tata cara pelaporan penyelenggaraan administrasi kependudukan)

Dikutip dari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna tahun 2019 bahwa masih ada permasalahan yang dihadapi seperti :

1. Masih adanya penduduk yang belum memiliki KTP, akta kelahiran, dan akta nikah, serta dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil lainnya, hal ini dikarenakan database kependudukan belum sepenuhnya akurat.
2. Belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten/kota, hal ini terjadi karena minimnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sehingga masih banyak ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan bidang administrasi kependudukan.
3. Jaringan komunikasi data (jarkomdat) di daerah kepulauan masih sering mengalami gangguan baik faktor cuaca maupun teknis sehingga menyebabkan kerusakan perangkat pelayanan seperti komputer.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, maka akan membawa implikasi yang sangat besar yaitu pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang murah, mudah dan cepat. Dalam prakteknya maka digitalisasi akan menuju

pelayanan yang timeless, borderless dan paperless. Keberhasilan dari program ini dibentuk kerjasama antara penyedia layanan dengan target group dalam hal ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan yang dimaksud.

Pengamatan awal menunjukkan bahwa pelayanan Go Digital belum maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Fenomena yang terjadi dilapangan antara lain :

1. Masyarakat atau dalam hal ini target group belum maksimal dalam memanfaatkan pelayanan yang berbasis daring;
2. Penyelenggara dalam hal ini pemerintah daerah belum maksimal untuk melakukan sosialisasi yang menyeluruh kepada masyarakat tentang bagaimana menggunakan aplikasi daring disdukcapil dan prosedurnya;
3. Penyediaan infrastruktur terkait dengan sarana prasarana baik yang bersifat teknis dan non teknis masih belum memenuhi ketentuan standar pelayanan minimal.

Untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat sebenarnya Pemerintah Kabupaten Natuna telah melakukan berbagai upaya antara lain dengan mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan. Namun, hingga kini masyarakat masih menganggap bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Berbagai masalah masih muncul dari masalah birokrasi hingga sumber daya manusia yang masih kurang menguasai bidang masing-masing.

Untuk memberikan solusi dalam menghadapi masalah tersebut diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul :**“Implementasi Kebijakan Inovasi**

Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Mengapa implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Natuna belum maksimal?
2. Apa faktor yang menghambat implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

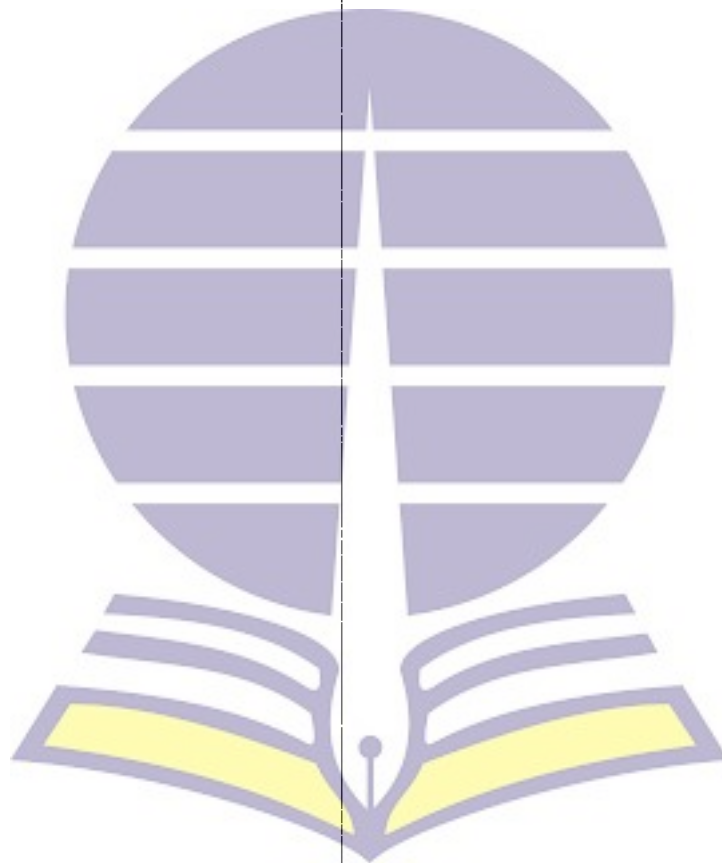
1. Untuk menggambarkan dan menganalisis efektifitas penerapan inovasi pelayanan publik terhadap administrasi kependudukan di Kabupaten Natuna.
2. Untuk menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan yang mempelancar penerapan inovasi pelayanan publik yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Kabupaten Natuna.

D. Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi terobosan ilmu dalam melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.
3. Menambah ragam penelitian yang sudah ada dan sebagai tambahan bacaan dan referensi.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kebijakan Publik

Pembangunan adalah suatu proses yang berkaitan dengan masyarakat secara luas, dimana di dalamnya terdapat berbagai aktor yang memiliki peran dan kepentingannya masing-masing. Tanpa adanya suatu aturan yang memberikan batasan bagi para aktor yang terlibat di dalam pembangunan ini, maka pembangunan pada akhirnya hanya akan merugikan sebagian masyarakat di dalamnya dan menguntungkan sebagian yang lainnya. Sinergisasi dalam pembangunan yang diharapkan tidak membawa kerugian kepada salah satu pemeran, dapat dicapai melalui suatu Kebijakan Publik (*Public Policy*), dimana para aktor tersebut ikut berperan dalam menentukan kebijakan yang akan diterapkan.

Menurut Nurcholis (dalam Tahir 2014: 24) memberikan definisi tentang kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal :

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksanaan kebijakan.
2. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

Kebijakan publik menurut Dye (Tahir, Arifin. 2014:25) "*public policy is what ever government choose to do or not to do*", dengan demikian menurut Dye adalah merupakan upaya untuk memahami :

1. Apa yang dilakukan dan atau tidak dilakukan oleh pemerintah;
2. Apa penyebab atau yang mempengaruhinya; dan
3. Apa dampak dari kebijakan tersebut jika dilaksanakan atau tidak dilaksanakan.

Dengan demikian diarahkan pada apa yang nyata dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan.

Kebijakan menurut Thomas R. Dye bahwa (1) kebijakan publik dibuat oleh pemerintah bukan organisasi swasta dan (2) kebijakan menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah. Menurut Thomas R. Dye terdapat tiga elemen kebijakan yang membentuk sistem kebijakan.

Dye menggambarkan ketiga elemen kebijakan tersebut sebagai kebijakan publik/*public policy*, pelaku kebijakan/*policy stakeholder*, dan lingkungan kebijakan/*policy environment*. Ketiga elemen ini saling memiliki andil, dan saling mempengaruhi. Sebagai contoh kebijakan dapat mempunyai andil dalam kebijakan, namun mereka juga dapat pula dipengaruhi oleh keputusan pemerintah. Lingkungan kebijakan juga mempengaruhi dan dipengaruhi oleh pembuat kebijakan dan kebijakan itu sendiri.

Adapun pengertian Kebijakan Publik (*Public Policy*), menurut beberapa ahli antara lain: Lasswell dan Kaplan memberi arti kebijakan sebagai berikut; "*a projected program of goals, values and practices*" ("suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah"). Frederick mendefinisikan kebijakan sebagai berikut:

"...*a proposed course of action of a person, group, or government within a given environment providing obstacles and opportunities which the policy was*

proposed to utilize and overcome in an effort to reach a goal or realize an objective or a purpose (“...serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu”).

Pengertian berikutnya dikemukakan oleh Anderson bahwa kebijakan publik itu adalah :

“A purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern” (“Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau kelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu”).

Dan Amara Raksataya mengemukakan kebijakan publik sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu suatu kebijakan memuat 3 (tiga) elemen yaitu :

1. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai;
2. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan;
3. Penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Sama halnya dengan adanya berbagai-bagai definisi *“policy”*, maka definisi *Public Policy* (kebijakan publik) pun tidak hanya satu. Berikut ini akan dikemukakan beberapa definisi kebijaksanaan negara yang mempunyai beberapa persamaan :

1. Dye; mendefinisikan kebijakan publik sebagai berikut;

"is whatever governments choose to do or not to do" ("apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan").

Selanjutnya Dye mengatakan bahwa bila pemerintah memilih untuk melakukan sesuatu maka harus ada tujuannya (obyektifnya) dan kebijaksanaan negara itu harus meliputi semua *"tindakan"* pemerintah jadi bukan semata-mata merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat pemerintah saja. Disamping itu sesuatu yang tidak dilaksanakan oleh pemerintahpun termasuk kebijaksanaan negara. Hal ini disebabkan karena *"sesuatu yang tidak dilakukan"* oleh pemerintah akan mempunyai pengaruh (dampak) yang sama besarnya dengan *"sesuatu yang dilakukan"* oleh pemerintah.

2. Edwards dan Sharkansky mengartikan kebijakan publik yang hampir mirip dengan definisi Dye tersebut di atas yaitu sebagai berikut;

"... is what governments say and do, or do not do. It is the goals or purposes of government programs..." ("...adalah apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan Negara itu berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah...").

Edwards dan Sharkansky kemudian mengatakan bahwa kebijaksanaan negara itu dapat ditetapkan secara jelas dalam peraturan-peraturan perundang-undangan atau dalam bentuk pidato-pidato pejabat teras pemerintah ataupun berupa program-program dan tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah.

3. Berkaitan dengan definisi kebijakan publik dari Anderson yang telah dikemukakan sebelumnya, Anderson mengatakan;

"Public Policies are those policies developed by governmental bodies and officials" ("Kebijaksanaan negara adalah kebijaksanaan-kebijaksanaan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah").

Menurut Anderson, implikasi dari pengertian kebijaksanaan negara tersebut adalah: (1) bahwa kebijaksanaan negara itu selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan; (2) bahwa kebijaksanaan itu berisi tindakan-tindakan atau pola-pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah; (3) bahwa kebijaksanaan itu adalah merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang pemerintah bermaksud akan melakukan sesuatu atau menyatakan akan melakukan sesuatu; (4) bahwa kebijaksanaan negara itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negatif - dalam arti; merupakan keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu; dan (5) bahwa kebijaksanaan pemerintah - setidaknya dalam arti yang positif - didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan-peraturan perundangan dan bersifat memaksa (*otoritatif*).

4. Easton memberikan arti kebijakan publik sebagai berikut;

"the authoritative allocation of values for the whole society" ("pengalokasian nilai-nilai secara paksa (syah) kepada seluruh anggota masyarakat").

Berdasarkan definisi ini Easton menegaskan bahwa hanya pemerintahlah yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu tersebut dirupakan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai pada masyarakat. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk kedalam apa yang oleh Easton disebut sebagai *"authorities*

in a political system”, yaitu para penguasa dalam suatu sistem politik yang terlibat dalam masalah-masalah sehari-hari yang telah menjadi tanggungjawab atau peranannya.

5. Akhirnya dalam suatu glossary dibidang administrasi negara, diberikan arti kebijakan publik sebagai berikut:

(1) the organizing framework of purposes and rationales for government programs that deal with specified societal problems; (2) whatever governments choose to do or not to do; (3) the complex programs enacted and implemented by government . (Artinya: (1) susunan rancangan tujuan-tujuan dan dasar-dasar pertimbangan program-program pemerintah yang berhubungan dengan masalah-masalah tertentu yang dihadapi masyarakat; (2) apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan; (3) masalah-masalah yang kompleks yang dinyatakan dan dilaksanakan oleh pemerintah).

Kebijakan publik merupakan satu kesatuan proses yang saling kait-mengkait antara perumusan kebijakan (*policy formulation*), pelaksanaan kebijakan (*policy implementation*) sampai pada penilaian (*policy evaluation*). Perumusan kebijakan atau pembuatan kebijakan (*policy making*) pada intinya berkaitan erat dengan proses pembuatan keputusan (*decision making*). Keputusan adalah suatu pilihan terhadap pelbagai macam alternatif (Dill, 1972). Kebijakan (*policy*) apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (Dye, 1978). Nigro (1980) tidak membedakan pembuatan keputusan dengan pembuatan kebijakan, karena setiap penentuan kebijakan merupakan suatu keputusan. Perumusan kebijakan terdiri dari beberapa keputusan. Ada beberapa model dalam perumusan kebijakan seperti; model institusional, model elit – massa, model kelompok, model

sistem – politik, model rational – comprehensive, dan model incremental yang menjadi ciri fenomena umum perumusan kebijakan di negara berkembang. Model incremental pada intinya menekankan bahwa kebijakan dipandang sebagai variasi kebijakan-kebijakan sebelumnya. Kebijakan dalam model ini merupakan kelanjutan dari kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya dengan perubahan seperlunya. Perubahan hanya terjadi sedikit-sedikit.

Implementasi kebijakan merupakan tindakan melaksanakan suatu kebijakan setelah suatu program dirumuskan atau dinyatakan telah berlaku (biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan, perintah eksekutif atau dekret presiden). Ada banyak definisi tentang implementasi kebijakan, namun implementasi pada intinya dapat dipahami sebagai sebuah tindakan melaksanakan suatu kebijakan. Mazmanian dan Paul A Sabatier dalam *Effective Policy Implementation* (1981) menyatakan bahwa implementasi kebijakan fokus pada: a) kejadian-kejadian, b) kegiatan-kegiatan, dan c) tindakan-tindakan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara yang mencakup baik usaha-usaha dalam mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat. Sementara dari segi prosesnya, implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab dalam melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan: politik, ekonomi, sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak– baik yang diharapkan (*intended*) maupun yang tidak diharapkan (*spillover/negative effects*). Sedangkan Van Meter

dan Van Horn dalam *The Policy Implementation Process; A Conceptual Framework, Administration and Society* (1975) menyatakan bahwa proses implementasi sebagai *“those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions* (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan)

Dan sedangkan menurut Charles O' Jones, dalam kebijakan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi berhasilnya suatu kebijakan publik, yaitu:

1. Struktur, bagaimana hubungan antara pemeran kebijakan dengan mereka yang terlibat/terkena pengaruh kebijakan tersebut.
2. Daya tanggap, bagaimana tanggapan para pemeran kebijakan terhadap mereka yang terlibat/terkena dampak kebijakan. Bagaimana nilai/tradisi yang ada dalam menanggapi hal seperti ini.
3. Kepemimpinan, berapa besar kekuasaan dan keagresifan seseorang pemimpin.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah merupakan suatu prosedur untuk menyerap dan menyalurkan aspirasi, sekaligus kesepakatan, para pemegang kedaulatan tentang hal-hal dan cara-cara yang perlu dilakukan dalam menjamin kemaslahatan kehidupan masyarakat banyak.

2.1.1. Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi berasal dari kata *“implementation”*, implementasi dapat dikatakan sebagai pelaksanaan program atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Grindle mengatakan implementasi sering dilihat sebagai

suatu proses yang penuh dengan muatan publik dimana mereka yang berkepentingan berusaha sedapat mungkin mempengaruhinya. (dalam Pasolong, 2014: 57) dalam teori ini Grindle memandang bahwa suatu implementasi sangat ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Jika tidak ada implementasi, kebijakan hanya berupa impian atau rencana yang bagus yang tersimpan dalam arsip, tanpa implementasi kebijakan tidak akan bisa mewujudkan hasilnya. Implementasi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Winarno 2012: 149) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya dalam mengukur kinerja implementasi kebijakan Purwanto dan Sulistyastuti (2012: 106-110) ada tujuh indikator, antara lain:

1. Akses

Indikator akses bertujuan mengetahui bahwa program atau pelayanan yang diberikan mudah dijangkau oleh kelompok sasaran. Selain itu akses juga mengandung pengertian bahwa menjadi kelompok sasaran kebijakan apabila mereka membutuhkan informasi atau menyampaikan pengaduan.

2. Cakupan

Indikator ini digunakan dalam menilai seberapa besar kelompok sasaran yang sudah dapat dijangkau oleh kebijakan publik yang diimplementasikan.

3. Frekuensi

Frekuensi merupakan indikator yang bertujuan mengukur seberapa sering kelompok sasaran dapat memperoleh layanan yang dijanjikan oleh suatu kebijakan. Semakin tinggi frekuensi layanan maka akan semakin baik implementasi kebijakan tersebut.

4. Bias (Menyimpang)

Bias merupakan indikator yang digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan oleh implementor menyimpang kepada kelompok masyarakat yang bukan menjadi sasaran untuk menikmati pelayanan yang diberikan pemerintah melalui suatu kebijakan.

5. **Ketetapan Layanan (Service Delivery)**

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi suatu program dilakukan tepat waktu atau tidak. Indikator ini sangat penting untuk menilai *output* suatu program yang memiliki sensitivitas terhadap waktu.

6. **Akuntabilitas**

Indikator ini digunakan untuk menilai apakah tindakan para implementor dalam menjalankan tugas mereka untuk menyampaikan keluaran kebijakan kepada kelompok sasaran dapat dipertanggungjawabkan atau tidak.

7. **Kesesuaian program dengan kebutuhan**

Indikator ini digunakan untuk mengukur berbagai keluaran kebijakan yang diterima oleh kelompok sasaran memang sesuai dengan kebutuhan mereka atau tidak.

Dari indikator-indikator di atas dapat disimpulkan definisi mengenai kebijakan publik merupakan suatu pilihan-pilihan yang disusun, dibentuk dan dilakukan pemerintah terhadap masyarakatnya, dimana kebijakan tersebut memiliki nilai-nilai tertentu yang berasal dari masyarakat itu sendiri. Kebijakan-kebijakan publik tersebut memiliki bentuk-bentuknya atau keluaran seperti program dan *outputs*, dimana keluaran itu untuk dilaksanakan oleh pemerintah sebagai implementor guna mencapai tujuan tertentu terhadap masyarakat.

B. Model Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tindakan untuk melaksanakan suatu kebijakan setelah suatu program dirumuskan atau dinyatakan telah berlaku (biasanya dalam bentuk undang-undang, perarutan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif atau dekrit presiden). Ada banyak definisi tentang implementasi kebijakan, namun implementasi pada intinya dapat dipahami sebagai sebuah tindakan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Mazmanian dan Paul A Sabatier dalam *Effective Policy Implementation* (1981) menyatakan bahwa

implementasi kebijakan fokus pada: a) kejadian-kejadian, b) kegiatan-kegiatan, dan c) tindakan-tindakan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakannegara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat atau dampak nyata pada masyarakat.

Sementara dari segi prosesnya, implementasi kebijakan sesungguhnya tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri kelompok sasaran melainkan pula menyangkut jaringan kekuatan: politik, ekonomi, sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak – baik yang diharapkan (*intended*) maupun yang tidak diharapkan (*spillover/negative effects*). Sedangkan Van Meter dan Van Horn dalam *The Policy Implementation Process; A Conceptual Framework, Administration and Society* (1975) menyatakan bahwa proses implementasi sebagai “*those actions by public or private individuals (or groups) that are directed at the achievement of objectives set forth in prior policy decisions* (tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan).

1. Model Implementasi Kebijakan Charles O. Jones

Menurut Jones dalam Arifin Tahir (2014: 81) mengatakan bahwa: Implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program dengan memperhatikan tiga aktivitas utama

kegiatan. Menurut Jones ketiga aktivitas tersebut dapat mempengaruhi implementasi kebijakan. Tiga aktivitas dimaksudkan adalah:

1. Organisasi, pembentukan atau penataan kembali sumber daya, unit-unit serta metode menunjang agar program berjalan,
2. Interpretasi, menafsirkan agar program menjadi rencana dan pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan, dan
3. Aplikasi (penerapan), berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa.

Sebagaimana pegangan bagi para implementor kebijakan harus disadari bahwa implementasi kebijakan itu merupakan hal yang paling berat, karena dalam tataran inilah masalah-masalah yang kadang tidak ditemui dalam perumusan kebijakan, akan muncul di lapangan disaat kebijakan itu diimplementasikan. Oleh karena itulah, apakah kebijakan itu dalam tataran implementasi telah diorganisir dengan baik, juga telah dijabarkan produk kebijakan itu ke hal-hal yang lebih operasional, ataukah juga telah siap dan mudah diaplikasikan untuk mencapai tujuan kebijakan yang dikehendaki bersama.

2. Model Implementasi Kebijakan George Edward III

Menurut George C. Edward III (dalam Agustino Leo, 2008: 149-153) yaitu terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variable komunikasi tersebut di atas, yaitu :

- a. Transmisi, Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
- b. Kejelasan, Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan

fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.

- c. Konsistensi, Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu perintah yang diberikan sering berkomunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan dan dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2. Sumber daya

Indikator sumber-sumberdaya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf, Sumber utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, tetapi diperlukan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b. Informasi, Dalam implementasi kebijakan informasi mempunyai dua bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.
- c. Wewenang, Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan untuk ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil maka kekuatan para implementor dimana publik tidak terlegitimasi sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan.
- d. Fasilitas, Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana atau prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias.

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi dalam proses implementasi sangat diperlukan, karena ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumberdaya-sumberdaya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik.

Menurut Edward (dalam Winarno 2016: 155) studi implementasi adalah krusial bagi *public administration* dan *public policy*. Implementasi kebijakan

adalah salah satu tahapan kebijakan publik, antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhi. Jika suatu kebijakan tidak tepat atau tidak dapat mengurangi masalah yang merupakan sasaran kebijakan, maka kebijakan itu mungkin akan mengalami kegagalan sekalipun kebijakan itu diimplementasikan dengan sangat baik. Sementara itu, suatu kebijakan yang telah direncanakan dengan sangat baik, mungkin juga akan mengalami kegagalan, jika kebijakan tersebut kurang diimplementasikan dengan baik oleh para pelaksana kebijakan.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, peneliti menggunakan teori Edward III karena disesuaikan dengan kondisi permasalahan penelitian yakni untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Selain itu mengacu pendapat Edward III yang mengatakan bahwa implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan apakah syarat agar implementasi kebijakan dapat berhasil. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edward III (dalam Subarsono, 2005:90) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, (4) struktur birokrasi.

Peneliti juga menemukan faktor baru dalam implementasi kebijakan penerbitan akta kelahiran yaitu partisipasi. Menurut Soegarda Poerbakawatja (1981:251) suatu gejala demokrasi dimana orang diikutsertakan di dalam perencanaan serta pelaksanaan dari segala sesuatu yang berpusat pada kepentingan dan juga ikut memikul tanggungjawab sesuai dengan tingkat kematangan dan tingkat kewajibannya.

3. Model Implementasi Ripley dan Franklin

Dalam setiap implementasi sebuah kebijakan selalu dipengaruhi oleh hal-hal yang dapat menyebabkan berhasil atau tidaknya sebuah implementasi kebijakan. Dalam buku yang berjudul *Policy Implementation and Bureaucracy*, Randall B. Ripley dan Grace A. Franklin menuliskan tentang 2 pendekatan untuk menilai implementasi kebijakan, yang menyatakan:

“There are two principal of assessing implementation. One approach focuses on compliance. It asks whether implementers comply with prescribed procedures, timetables, and restrictions. The compliance perspective sets up a preexisting model of correct implementation behavior and measures actual behavior against it. The second approach to assessing implementation is to ask how implementation proceeding. What is it achieving? Why? This perspective can be characterized as inductive or empirical. Less elegantly, the central questions are what’s happening? and why?”(Ripley and Franklin, 1986:11)

Dari uraian tersebut, implementasi sebuah kebijakan menurut Ripley dan Franklin dilihat dari:

a. Compliance (kepatuhan)

Tingkat keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan melihat tingkat kepatuhan (baik tingkat kepatuhan bawahan kepada atasan, atau kepatuhan implementor terhadap peraturan) dalam mengimplementasikan sebuah program. Kepatuhan tersebut mengacu pada perilaku implementor itu sendiri sesuai dengan standar dan prosedur serta aturan yang ditetapkan oleh kebijakan.

Implementasi kebijakan akan berhasil apabila para implementornya mematuhi aturan yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut terdapat 2 indikator dalam pendekatan kepatuhan:

- ✓ Perilaku Implementor
- ✓ Pemahaman Implementor terhadap Kebijakan

b. What's Happening and Why? (Apa yang Terjadi dan Mengapa?)

Pendekatan ini melihat bagaimana implementasi berlangsung serta untuk melihat faktor-faktor penyebab yang mempengaruhi suatu program. Ripley dan Franklin menjelaskan ada 5 indikator dalam menjelaskan pendekatan ini. Seperti yang terdapat dalam buku *Policy Implementation and Bureaucracy*:

"...the five most important features discussed in remainder of this chapter: the profusion of actors, the multiplicity and vagueness of goals, the proliferation and complexity of government programs, the participation of governmental units at all territorial levels, and the uncontrollable factors that all affect implementation...." (Ripley and Franklin, 1986:11)

("...lima fitur yang paling penting yang dibahas dalam kelanjutan bab ini yaitu: banyaknya aktor yang terlibat, kejelasan tujuan, kompleksitas program pemerintah, partisipasi unit pemerintahan di semua tingkat wilayah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi")

Dari uraian tersebut, maka indikator untuk pendekatan ini yaitu:

➤ The Profusion of Actors (Banyaknya Aktor yang Terlibat).

Proses implementasi melibatkan banyak aktor. Dengan kata lain, semakin kompleks suatu program yang dijalankan oleh pemerintah, maka semakin banyak aktor yang terlibat. Pelaksana kebijakan harus memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan. Kurangnya personil yang terlatih dengan baik akan menghambat pelaksanaan kebijakan.

Ada beberapa hal yang menjelaskan lebih lanjut mengenai indikator ini:

- ✓ Number and Identity (Jumlah dan Identitas).
- ✓ The Role of Interest Group (Peran dari Pihak yang Berkepentingan).
- ✓ Lack of Hierarchy (Ketiadaan Hirarki).

➤ The Multiplicity and Vagueness of Goals (Kejelasan Tujuan).

Kejelasan dan konsistensi tujuan dapat dipahami sebagai kejelasan isi kebijakan. Semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan, maka kebijakan tersebut akan mudah diimplementasikan karena implementor mudah memahami dan menerjemahkan dalam tindakan nyata, sebaliknya ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan.

- **The Proliferation and Complexity of Government Programs (Perkembangan dan Kerumitan Program).**

Kerumitan program dilihat dari tingkat kerumitan aturan program yang bersangkutan. Dinamisnya petunjuk pelaksanaan yang dibuat akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya program diimplementasikan.

- **The Participation of Governmental Units at All Territorial Levels (Partisipasi pada Semua Unit Pemerintahan).**

Partisipasi pada semua unit pemerintahan yang dimaksud adalah partisipasi dari semua aktor yang terlibat dalam implementasi program tersebut

- **The Uncontrollable Factors That All Affect Implementation (Faktor-Faktor yang Tidak Terkendali yang Mempengaruhi Implementasi).**

Faktor yang tidak terkendali ini yaitu apakah ada faktor-faktor di luar teknis (yang telah melampaui batas kontrol dari implementor) yang secara tidak langsung berhubungan dengan pengimplementasian program, sehingga dapat menghambat, bahkan menggagalkan implementasi program yang telah dirancang sebelumnya.

C. Konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak

terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga pelayanan dari instansi serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri- ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk lahir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KK, KTP, akta kelahiran, dan akta kematian).

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya dan konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan telepon.

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, layanan kesehatan, layanan perbankan, layanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/ KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang- kurangnya meliputi: a. Prosedur pelayanan; b. Waktu penyelesaian; c. Biaya pelayanan; d. Produk pelayanan; e. Sarana dan prasarana; f. Kompetensi petugas pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat).

Minimal yang sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal yang melekat pada pelayanan prima yaitu:

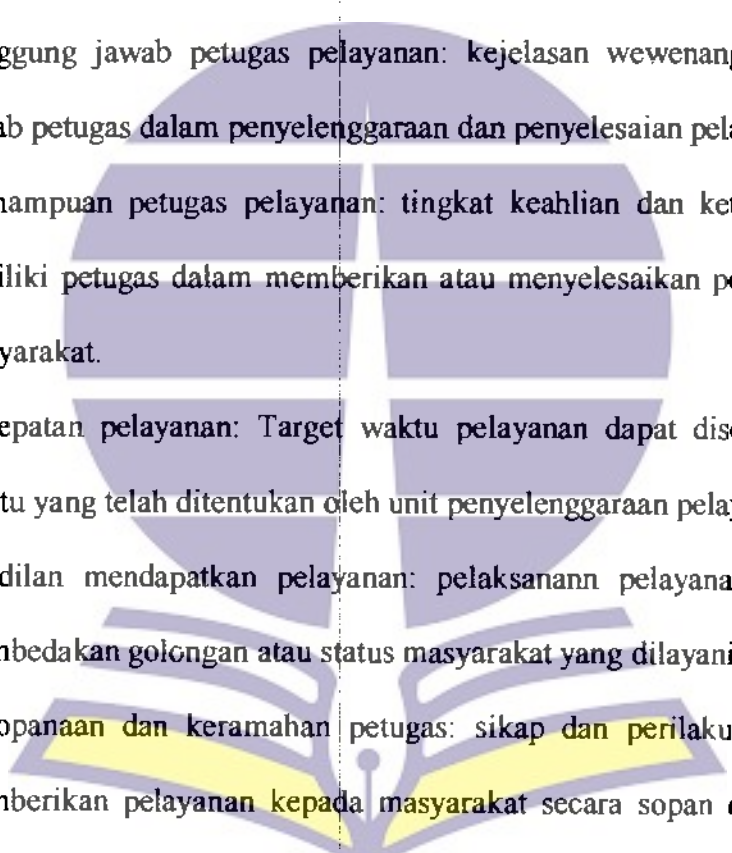
- a. Keramahan
- b. Kredibilitas
- c. Akses
- d. Penampilan fasilitas
- e. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/ pengguna jasa.
- b. Pelayanan prima apabila ada standar pelayanan.
- c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
- d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Sendi pelayanan prima, dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid, dan realibel, sebagai unsur yang minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- 
- b. Prasyarat pelayan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayan sesuai dengan jenis pelayan.
 - c. Kejelasan petugas pelayan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
 - d. Kedisiplinan petugas pelayan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - e. Tanggung jawab petugas pelayan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayan.
 - f. Kemampuan petugas pelayan: tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayan kepada masyarakat.
 - g. Kecepatan pelayan: Target waktu pelayan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayan.
 - h. Keadilan mendapatkan pelayan: pelaksanaan pelayan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
 - i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - j. Kewajaran biaya pelayan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayan.
 - k. Kepastian biaya pelayan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan kepada biaya yang telah ditetapkan.

- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan., sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004).

Strategi pelayanan prima yang mengacu kepuasan atau keinginan pelanggan dapat ditempuh melalui:

- a. Implementasi visi misi pelayanan pada semua tingkat yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat (pelanggan).
- b. Hakikat pelayanan prima disepakati untuk dilaksanakan oleh semua aparatur yang memberi pelayanan.
- c. Dalam pelaksanaan pelayanan prima, didukung sistem dan lingkungan yang dapat memotivasi anggota organisasi untuk melaksanakan pelayanan prima.
- d. Pelaksanaan pelayanan prima aparatur pemerintah, didukung sumber daya manusia, dana dan teknologi canggih tempat guna.
- e. Pelayanan prima dapat berhasil guna, apabila organisasi menerbitkan standar pelayanan prima yang di dapat dijadikan pedoman dalam melayani dan panduan bagi pelanggan yang memerlukan jasa pelayanan.

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan melalui:

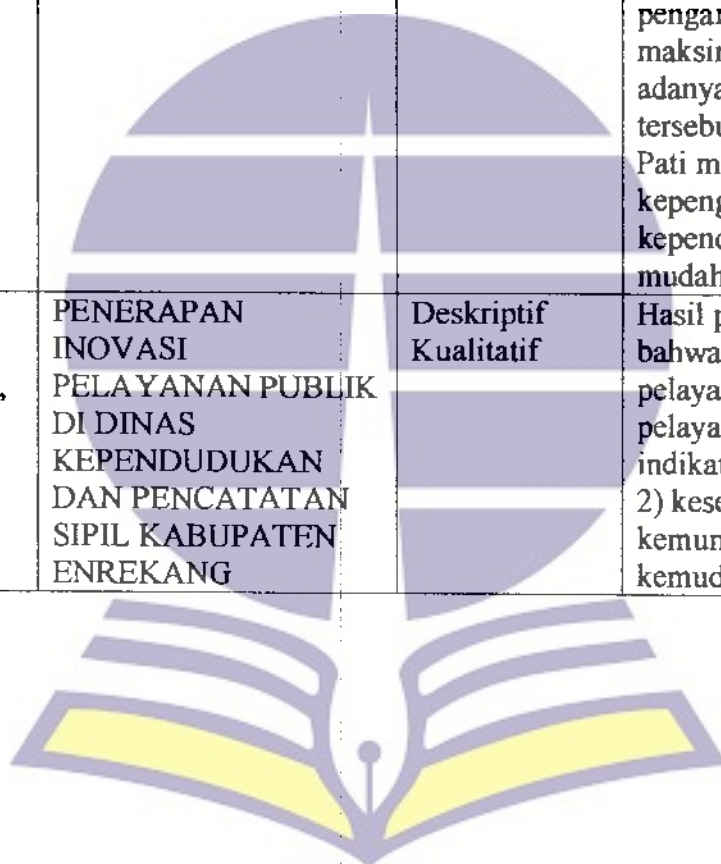
- a. Kosepsi penyusutan standar pelayanan prima
 - Concep (gagasan terbaru dan teranggih)
 - Competency(kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
 - Conection (hubungan yang baik)
- b. Prinsip pengembangan pelayana prima
 - Rumusan organisasi
 - Penyebaran visi dan misi
- c. Sasaran pelayan yang "SMART"
 - Specivic (spesifik)
 - Measurable (dapat diukur)
 - Achievable (dapat dicapai)
 - Relevant (sesuai kepentingan)
 - Timed (jelas waktunya)
- d. Variabel pelayanan prima yaitu:
 - Pemerintah yang bertugas melayani.
 - Masyarakat yang dilayani oleh pemerintah.
 - Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
 - Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih.
 - Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
 - Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat.
 - Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
 - Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat: pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 2000)

D. Penelitian Terdahulu

Sebagai acuan penelitian maka peneliti mengambil beberapa sampel penelitian, sebagai pandangan bagi peneliti, berikut beberapa penelitian yang menjadi acuan peneliti sebagai berikut:

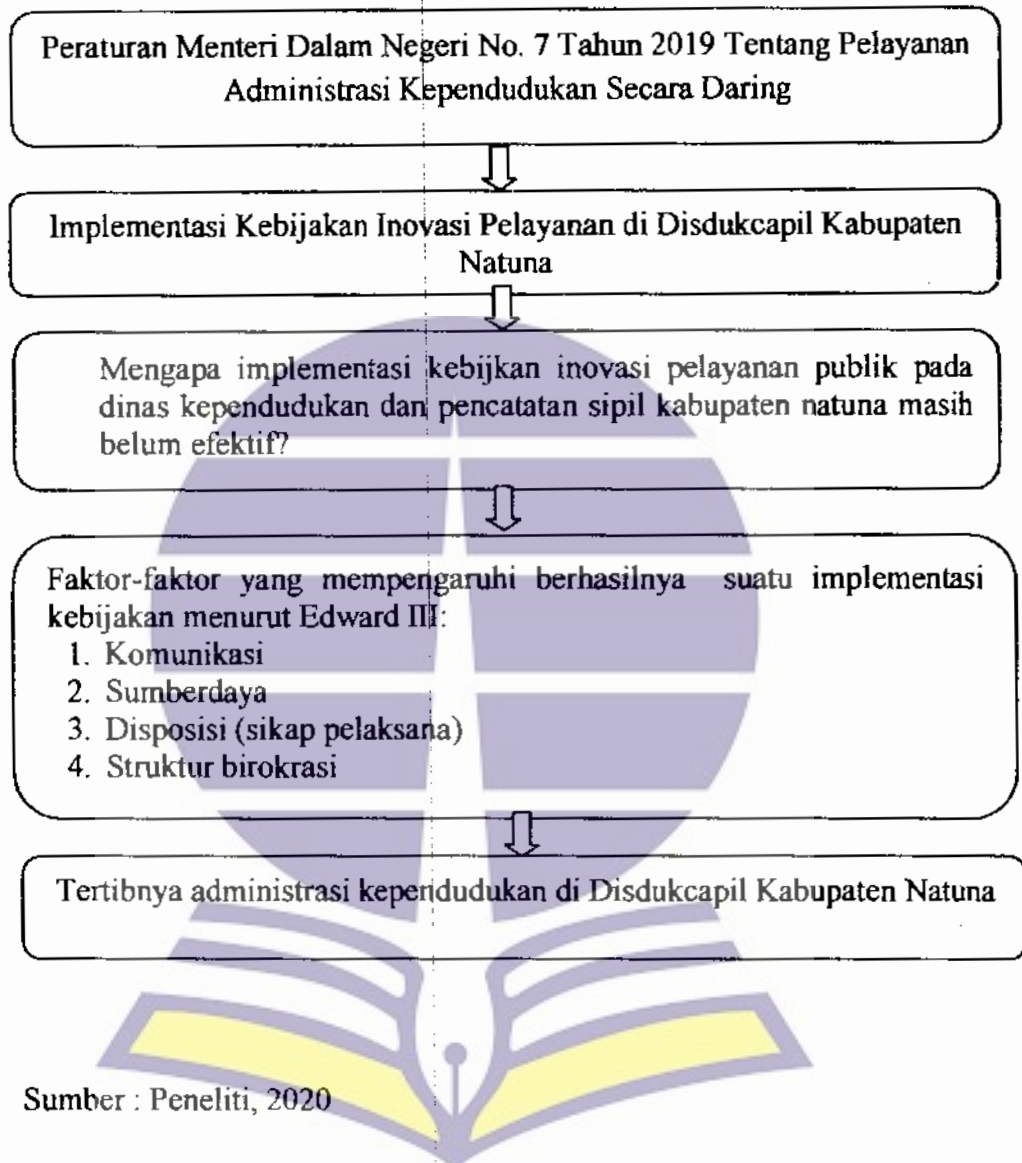
No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ni Made Setiawati Widhiastiti, Ni Nyoman Dewi Pascarani, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti	IMPLEMENTASI PROGRAM PENCATATAN AKTA KELAHIRAN BERBASIS ONLINE (STUDI KASUS PROGRAM INOVASI CAPIL ONLINE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DENPASAR)	Deskriptif Kualitatif	Pelaksanaan program inovasi capil online pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya.
2	Anisa Cahyaningrum, Rino Ardhian Nugroho	Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta	Deskriptif Kualitatif	Pada inovasi layanan (operasional) ditunjukkan pada peningkatan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) melalui aplikasi "dukcapil dalam genggaman" dibandingkan inovasi sebelumnya, yaitu dengan memperbaharui cara pemberian layanan menggunakan aplikasi pada handphone android, hal ini memberikan kepuasan bagi masyarakat karena dapat dilakukan sewaktu-waktu dan proses pendaftaran lebih cepat.

3	Tania Soraya	<p>INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di Kabupaten Pati masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan adanya faktor-faktor penghambat seperti kurangnya pemanfaatan teknologi dari masyarakat, keraguan dalam keabsahan data yang diinput, ditambah lagi usia aplikasi yang masih tergolong baru sehingga partisipasi masyarakat dalam melakukan pengamatan masih belum maksimal. Namun dengan adanya inovasi pelayanan tersebut, masyarakat Kabupaten Pati mendapat kemudahan dalam kepengurusan administrasi kependudukan secara cepat, mudah, dan tepat.</p>
4	<p>Nur Ayyul Hisbani, Musliha Karim, Ihyani Malik</p>	<p>PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan e-KTP dengan indikator 1) keuntungan relatif, 2) kesesuaian, 3) kerumitan, 4) kemungkinan dicoba, 5) kemudahan diamati.</p>



E. Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam rangka memperoleh jawaban terhadap permasalahan-permasalahan implementasi inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya (Moleong, 2011:4). Sugiyono (2010: 14) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistic (utuh), dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, gambar (foto) dan dokumen resmi lainnya (Hadari, 2005:31)

Menurut Sukmadinata (2005) dasar dari penelitian kualitatif konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh setiap individu. Peneliti kualitatif seperti peneliti ini percaya kalau kebenaran itu bersifat

dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksi dengan suatu situasi sosial (Danim, 2002).

Terdapat lima hal yang perlu diperhitungkan oleh setiap peneliti kualitatif dan kelima kondisi ini menjadi penting bagi penelitian ini. Kelima ciri itu adalah Bogdan dan Biklen (dalam dalam Moleong (2007) adalah:

- a. Menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Data yang diperoleh dari lapangan sebagai tempat peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung di tempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang berhubungan dengan peristiwa yang terjadi saat itu dan terkait dengan topik penelitian.
- b. Memiliki sifat deskriptif analitik. Data yang diperoleh dari penelitian kualitatif seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, dan lain-lain; disusun peneliti dan dituangkan dalam penyajian yang kemudian di analisis menggunakan atau berdasarkan informasi lapangan itu yang dikaitkan dengan kaidah ilmu dan metodologis. Hasil peneluan ini tidak harus dalam angka dan table, tetapi lebih banyak berupa analisis deskriptif yang menggambarkan objek dan fokus penelitian. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasi dalam bentuk angka). Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif. Hakikat pemaparan data pada umumnya menjawab pertanyaan-

pertanyaan mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Untuk itu peneliti dituntut memahami dan menguasai bidang ilmu yang ditelitinya sehingga dapat memberikan justifikasi mengenai konsep dan makna yang terkandung dalam data.

- c. Menekankan proses dibanding hasil. Data dan informasi yang diperlukan berkenaan dengan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana untuk mengungkap proses bukan hasil suatu kegiatan. Apa yang dilakukan subjek; mengapa subjek melakukan itu dan bagaimana subjek melakukannya; kesemuanya dituangkan atau dipaparkan dengan proses mengenai fenomena; dan angka bukan sesuatu yang mutlak tetapi sebagai pendukung analisis. Pertanyaan-pertanyaan di atas menuntut gambaran nyata tentang kegiatan, prosedur, alasan-alasan, dan interaksi yang terjadi dalam konteks lingkungan dimana proses itu berlangsung. Proses alamiah dibiarkan terjadi tanpa intervensi peneliti, sebab proses yang terkontrol tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Peneliti tidak perlu mentransformasi data menjadi angka untuk menghindari hilangnya informasi yang telah diperoleh. Makna suatu proses dimunculkan konsep-konsepnya untuk membuat prinsip bahkan teori sebagai suatu temuan atau hasil penelitian tersebut.
- d. Bersifat induktif, dimana penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut. Kesimpulan atau generalisasi kepada lebih luas tidak dilakukan, sebab proses yang sama dalam konteks lingkungan

tertentu, tidak mungkin sama dalam konteks lingkungan yang lain baik waktu maupun tempat. Temuan penelitian dalam bentuk konsep, prinsip, hukum, teori dibangun dan dikembangkan dari lapangan bukan dari teori yang telah ada. Prosesnya induktif yaitu dari data yang terpisah namun saling berkaitan.

- e. Mengutamakan makna; dimana penelitian kualitatif dalam riset yang peneliti lakukan ini mengungkap persepsi orang mengenai suatu peristiwa.

Berdasarkan ciri di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif tidak dimulai dari teori yang dipersiapkan sebelumnya, tapi dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami. Data dan informasi lapangan ditarik maknanya dan konsepnya, melalui pemaparan deskriptif analitik, tanpa harus menggunakan angka, sebab lebih mengutamakan proses terjadinya suatu peristiwa dalam situasi yang alami. Generalisasi tak perlu dilakukan sebab deskripsi dan interpretasi terjadi dalam konteks dan situasi tertentu. Realitas yang kompleks dan selalu berubah menuntut peneliti cukup lama berada di lapangan.

B. Sumber Informasi

Teknik penentuan informan yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono, "teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu" (Sugiyono, 2010:300).

Seorang informan atau narasumber penelitian ialah orang yang memahami dan memiliki lebih banyak informasi mengenai suatu objek penelitian tersebut. Dalam hal ini peneliti menentukan informan penelitian menggunakan teknik purposive yaitu informan yang dipilih dengan berbagai pertimbangan serta tujuan tertentu, yang menurut peneliti bahwa informan tersebut memiliki peran besar

dalam menjalankan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Menurut Lofland & Lofland (Moleong, 2011:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

- a. Sumber data primer. Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh melalui wawancara kepada informan penelitian. Adapun informan penelitian ini terdiri dari 4 orang, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang (1 orang), Kepala Seksi (1 orang), Petugas Pelayanan (1 orang) dan dipilih 3 (tiga) orang masyarakat yang sedang berada di lokasi tempat penelitian sebagai informan triangulasi.
- b. Sumber data sekunder. Dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh melalui dokumentasi, seperti profil tempat penelitian serta profil organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penggolongan dokumen dan data sekunder menurut Johnson dan Christensen (2004) diantaranya: a) Dokumen resmi, yaitu bahan atau catatan yang dibuat atau disusun secara formal baik untuk kepentingan dan keperluan internal maupun eksternal kelembagaan. b) Dokumen pribadi, yaitu catatan atau bahan yang ditulis atau dibuat oleh seseorang yang menggambarkan pengalaman, peristiwa, dan atau perasaan seseorang individu atau pribadi. Yang termasuk dokumen pribadi contohnya buku harian, surat pribadi, riwayat hidup, foto/video pribadi, dan sebagainya. c). Data fisik, dalam hal

ini termasuk di dalamnya tempat-tempat dan benda fisik yang diperuntukkan sebagai alat untuk menelusuri bermacam-macam aktivitas.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah pedoman wawancara yang digunakan untuk menggali berbagai informasi yang diperlukan mengenai Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Provinsi Kepulauan Riau.

Instrumen merupakan alat yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Sedangkan penelitian memiliki arti pemeriksaan, penyelidikan, kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data secara sistematis dan objektif. Dari pengertian masing-masing kata tersebut di atas maka instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, atau mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis serta objektif dengan tujuan memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis. Jadi, semua alat yang bisa mendukung suatu penelitian bisa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen ini kemudian dibedakan ke dalam teknik dan alat pengumpulan data.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dari lokasi penelitian, dapat dilakukan dengan metode tertentu sesuai dengan tujuannya. Terdapat berbagai metode, antara lain; wawancara, observasi (pengamatan), kuesioner atau angket dan dokumenter.

Metode yang dipilih untuk setiap variabel tergantung pada berbagai faktor terutama jenis data dan ciri informan. Untuk data historis misalnya tidak bisa ditemukan dengan observasi tetapi dimungkinkan dengan dokumenter atau wawancara. Oleh karena itu, metode yang digunakan tidak selalu sama untuk setiap penelitian. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini.

1. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya-jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga jika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang terhubung dengan fokus penelitian secara lebih mendalam (Sugiyono, 2010:410-411).

Wawancara mendalam merupakan wawancara pribadi, langsung, dan tidak terstruktur dengan seorang subjek untuk menemukan latar belakang motivasi, keyakinan, sikap, dan perasaan subjek terhadap satu topik. Wawancara ini biasanya berlangsung antara 30 menit sampai dengan lebih dari satu jam. Wawancara ini dimaksudkan untuk mengungkap hal-hal yang tersembunyi, yang sulit untuk diungkap dengan metode atau teknik pengukuran lainnya.

Agar dapat menggali informasi yang tersembunyi dan hanya diketahui oleh subjek penelitian (informan), pewawancara membawa wawancara dalam teknik tidak terstruktur sehingga informan dapat dengan tenang menjelaskan pertanyaan

yang peneliti ajukan. Wawancara mendalam adalah suatu bentuk yang khusus dari komunikasi oral dan berhadapan muka dalam suatu hubungan interpersonal yang dimasuki untuk sebuah tujuan tertentu yang diasosiasikan dengan pokok bahasan tertentu. Keefektifannya bisa dinilai dalam hal tujuan wawancara, teknik-teknik yang digunakan, kerangka waktunya, sudut pandang orang yang melakukan evaluasi, dan reliabilitas dan validitas informasi yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih beberapa pihak sebagai informan penelitian, diantaranya Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang (1 orang), Kepala Seksi (1 orang), Petugas Pelayanan (1 orang) penentuan narasumber tersebut didasarkan atas hasil observasi peneliti bahwa narasumber tersebut memiliki peran yang cukup besar dalam menjalankan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna serta dipilih 3 (tiga) orang sebagai informan triangulasi.

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik wawancara. Jika wawancara selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2010:203).

Sebagai metode pengumpulan data, observasi peneliti lakukan melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan

atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitian, mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan. Penemuan ilmu pengetahuan selalu dimulai dengan observasi dan kembali kepada observasi untuk membuktikan kebenaran ilmu pengetahuan tersebut.

Dalam penelitian ini, observasi partisipasi adalah observasi yang melibatkan peneliti atau observer secara langsung dalam kegiatan pengamatan di lapangan. Jadi, peneliti bertindak sebagai observer, artinya peneliti merupakan bagian dari kelompok yang diteliti. Keuntungan cara ini adalah peneliti merupakan bagian yang integral dari situasi yang dipelajarinya sehingga kehadirannya tidak memengaruhi situasi penelitian. Kelemahannya, yaitu ada kecenderungan peneliti terlampaui terlibat dalam situasi itu sehingga prosedur yang berikutnya tidak mudah dicek kebenarannya oleh peneliti lain. Selama melaksanakan observasi ini, peneliti memperkuat kontrol diri agar tidak terlampaui terlibat dan mampu mengontrol diri dan menempatkannya sebagai observer yang harus terpisah dari kelompok yang diobservasi.

3. Dokumentasi

Yang dimaksud dengan metode dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya. Dari pengertian di atas, dapat dipahami bahwa metode dokumentasi dapat diartikan sebagai suatu cara pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti kualitatif dengan cara mendapatkan dokumen-dokumen atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu

berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan fokus atau masalah penelitian.

Dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Gottschalk (1986: 38) menjelaskan bahwa dokumentasi seringkali digunakan oleh para ahli dalam dua pengertian. Pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua, diperuntukan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Lebih lanjut, Gottschalk menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

Dari pengertian di atas, maka dapat ditarik benang merah dokumentasi sebagai sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semua itu memberikan informasi bagi proses penelitian. Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau *human resources*, melalui observasi dan wawancara. Akan tetapi ada pula sumber bukan manusia, non *human resources*, diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Studi dokumen yang dilakukan oleh para peneliti kualitatif, posisinya dapat dipandang sebagai “narasumber” yang dapat menjawab pertanyaan penelitian.

Menurut Sugiyono (2008; 83) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Bahkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif ini akan semakin tinggi jika melibatkan atau

menggunakan studi dokumen ini dalam metode penelitian kualitatifnya hal senada diungkapkan Bogdan (seperti dikutip Sugiyono) bahwa *“in most tradition of qualitative research, the phrase personal document is used broadly to refer any first person narrative produce by an individual which describes his or her own actions, experience, and beliefs”*.

Ada beberapa keuntungan dari penggunaan studi dokumen dalam penelitian kualitatif, seperti yang dikemukakan Nasution (2003; 85); a) bahan dokumenter itu telah ada, telah tersedia, dan siap pakai; b) penggunaan bahan ini tidak meminta biaya, hanya memerlukan waktu untuk mempelajarinya; c) banyak yang dapat ditimba pengetahuan dari bahan itu bila dianalisis dengan cermat, yang berguna bagi penelitian yang dijalankan; d) dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian; e) dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data; dan f) merupakan bahan utama dalam penelitian historis.

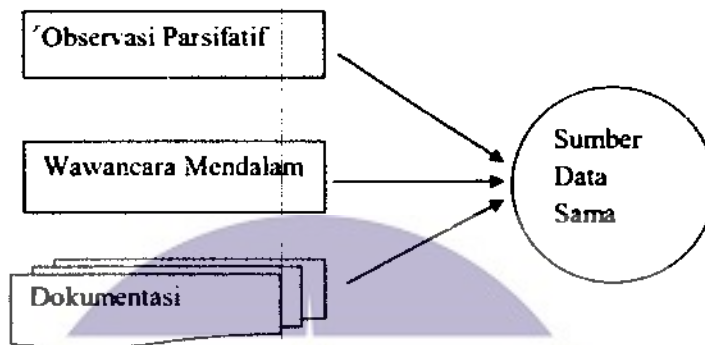
E. Metode Analisis Data

Untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua macam triangulasi yaitu :

1. Triangulasi Teknik Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan observasi

partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

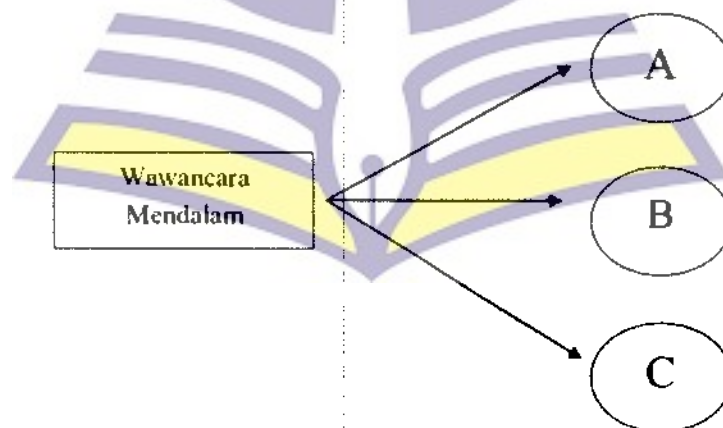
Triangulasi teknik dapat ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Triangulasi teknik Sugiyono (2013: 331)

2. Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.2 Triangulasi sumber Sugiyono (2013: 331)

Miles dan Huberman (2009:16-19) mengemukakan bahwa terdapat langkah-langkah dalam analisis data adalah reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran dari masing-masing langkah adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data 'kasar' yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung terjadi tahapan reduksi sebelumnya seperti membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data atau proses transformasi data ini berlanjut terus sesudah penelitian di lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 2009:16).

Reduksi data sebagai bagian dari analisis dan merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan "reduksi data" peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan transformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dsb. Kadangkala dapat juga mengubah data ke

dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

Proses analisis data mestinya dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber. Setelah dikaji, langkah berikutnya adalah membuat rangkuman untuk setiap kontak atau pertemuan dengan informan. Dalam merangkum data biasanya ada satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dengan kegiatan tersebut. Kegiatan yang tidak dapat dipisahkan ini disebut membuat abstraksi, yaitu membuat ringkasan yang inti, proses, dan persyaratan yang berasal dari responden tetap dijaga. Dari rangkuman yang dibuat ini kemudian peneliti melakukan reduksi data yang kegiatannya mencakup unsur-unsur spesifik termasuk (1) proses pemilihan data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap kelompok data, (2) menyusun data dalam satuan-satuan sejenis. Pengelompokan data dalam satuan yang sejenis ini juga dapat diekuivalenkan sebagai kegiatan kategorisasi/variable, (3) membuat koding data sesuai dengan kisi-kisi kerja penelitian.

Kegiatan lain yang masih termasuk dalam mereduksi data yaitu kegiatan memfokuskan, menyederhanakan dan mentransfer dari data kasar ke catatan lapangan. Dalam penelitian kualitatif-naturalistik, ini merupakan kegiatan kontinyu dan oleh karena itu peneliti perlu sering memeriksa dengan cermat hasil catatan yang diperoleh dari setiap terjadi kontak antara peneliti dengan informan.

2. Penyajian data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan

melihat penyajian-penyajian data akan dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian data merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian dapat dilakukan dalam berbagai jenis seperti matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna (Miles dan Huberman, 2009:17-18).

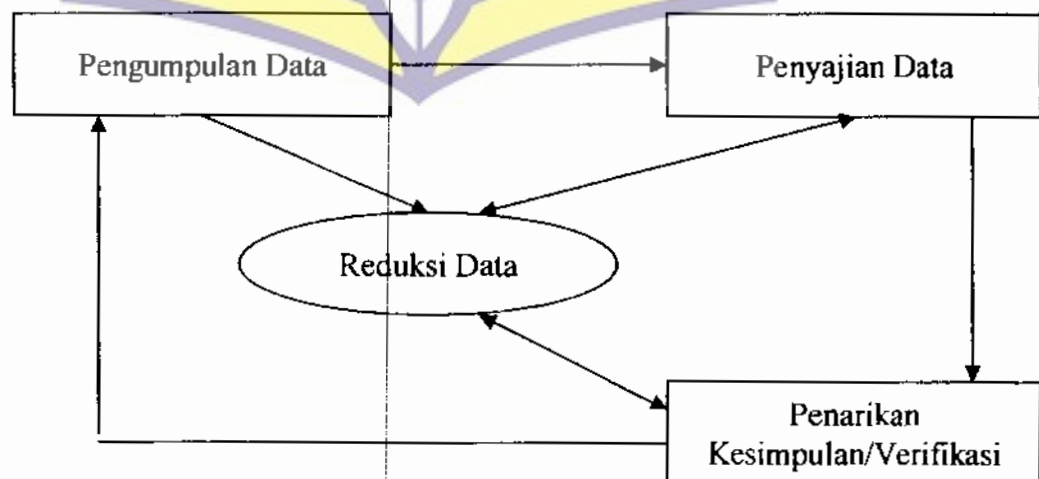
Penyajian data adalah salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pada dasarnya ada banyak cara untuk menyajikan data sehingga ia dapat dipahami dan digunakan secara tepat oleh pengolah data. Namun untuk menghasilkan gambaran data yang komunikatif, dibutuhkan penyajian yang sesuai kebutuhan. Dalam hal ini, penyajian data dalam bentuk tabel bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai jumlah secara terperinci sehingga memudahkan pengolah data dalam menganalisis data. Selain dapat disajikan ke dalam bentuk tabel di atas, data-data angka juga dapat disajikan ke dalam bentuk grafik frekuensi. Pembuatan grafik frekuensi pada merupakan kelanjutan dari pembuatan tabel distribusi frekuensi karena pembuatan grafik didasarkan pada tabel distribusi frekuensi. Penyajian data angka ke dalam grafik biasanya dipandang lebih menarik karena data-data itu tersaji dalam bentuk visual. Gambar grafik frekuensi yang banyak dipergunakan dalam metode statistik adalah histogram, polygon,

kurve dan garis. Terakhir, adalah menyajikan data hasil penelitian adalah dengan diagram lingkaran. Diagram lingkaran digunakan untuk membandingkan data dari berbagai kelompok. Penelitian ini memilih penyajian dalam bentuk table dan grafik frekuensi saja.

3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, seseorang penganalisis kualitatif mulai mencari 'arti' benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Penelitian yang kompeten akan menangani kesimpulan-kesimpulan itu dengan longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan, mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh (Miles dan Huberman, 2009:19).

Ketiga langkah interaktif dalam analisis kualitatif tersebut dapat digambarkan dalam bagan berikut (Miles dan Huberman, 2009:20):



Gambar 3.3. Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM INSTANSI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna merupakan salah satu Dinas yang terdapat pada Kabupaten Natuna, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Natuna, mengalami beberapa perubahan sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2005, selanjutnya diubah lagi dengan Peraturan Pemerintah Daerah Nomor 39 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Natuna dan Peraturan Bupati Natuna Nomor 31 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Natuna, dan selanjutnya lagi mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 9 Tahun 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Daerah di lingkungan Pemerintahan Kab. Natuna dan Peraturan Bupati Nomor 6 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 3 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna merupakan unsur pelaksanaan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab langsung

kepada Bupati dalam melaksanakan sebagian kewenangan desentralisasi, tugas dekonsentrasi dan tugas membantu di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas yang diberikan langsung oleh pemerintah pusat dan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau.



Gambar 4.1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna

Implementasi Rencana Strategis (Renstra) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam hal ini mempunyai 2 (dua) sasaran yaitu :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan;
- b. Meningkatkan tertib administrasi kependudukan.

Dalam hal ini perencanaan strategis untuk memberi arah kebijakan dan strategi pembangunan sebagai tolok ukur dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, dan dokumen ini

berfungsi untuk menetapkan tujuan, sasaran strategis, kebijakan prioritas bagi perumusan dan pelaksanaan program kegiatan.

1. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Sesuai dengan Peraturan Bupati Natuna Nomor 46 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewewenangan desentralisasi, tugas dekonstrasi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan lingkup tugasnya.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna mempunyai fungsi :

- a. Pengelolaan kegiatan kesekretariatan, meliputi perencanaan dan evaluasi, keuangan, umum dan kepegawaian;
- b. Penyusunan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang pendaftaran kependudukan;
- d. Perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang informasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang pendataan dan pencatatan sipil;
- f. Penyelenggaraan pengawasan, pembinaan, fasilitasi, dan pengendalian di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten;
- g. Pelaksanaan tugas lain di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang diserahkan oleh Bupati.

2. STRUKTUR OPD

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna berdasarkan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 64 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Natuna dan Peraturan Bupati Natuna

Nomor 46 Tahun 2012 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris Dinas;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris dan tiap-tiap bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugas berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perencanaan program, kepegawaian, pengelolaan administrasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, dan perlengkapan lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Adapun uraian tugas Sekretariat meliputi :

- a. Merencanakan kebijakan operasional di Sekretariat berdasarkan kebijakan umum Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai acuan kerja;
- b. Melakukan koordinasi teknis dengan unit kerja lain terkait dengan program pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur serta pengembangan sistem perencanaan, pelaporan kinerja dan keuangan;
- c. Mengkoordinasikan penyiapan bahan perumusan kebijakan tentang program pelayanan administrasi perkantoran, peningkatan sarana dan prasarana aparatur serta pengembangan sistem perencanaan pelaporan kinerja dan keuangan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas;
- d. Membagi tugas dan mengendalikan seluruh kegiatan di Sekretariat agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan;

- e. Mengarahkan disposisi dan perintah lisan/ tertulis pimpinan kepada kepala bidang yang bersangkutan sesuai dengan tugas pokoknya agar dapat diselesaikan secara proporsional dan professional;
- b. Mengkoordinasikan penyiapan bahan dan materi penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) OPD, Rencana Kerja (RENJA) OPD, KUA-PPAS, RKA-SKPD dan RKPD-OPD, laporan kinerja bulanan, semester dan tahunan serta LKPJ dan LPPD, berdasarkan bahan dan materi unit kerja terkait sesuai metodologi dan ketentuan yang berlaku;
- c. Mengkoordinasi dan menilai kelengkapan pengajuan SPP dan verifikasi SPP sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Mengkoordinasikan pengelolaan surat menyurat dan kearsipan, pengadaan dan pendistribusian alat tulis kantor, barang perlengkapan dan peralatan kantor serta pengadaan bahan pustaka;
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan pelaksanaan pemeliharaan, perawatan, perbaikan dan usulan penghapusan barang inventaris, penggunaan sarana dan fasilitas kantor, pengaturan perjalanan dinas, pemeliharaan kebersihan, perawatan dan pengamanan kantor serta lingkungannya;
- f. Mengkoordinasikan penyiapan penyelenggaraan upacara, rapat dinas dan penerimaan tamu;
- g. Memberikan usul dan saran kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku atasan langsung melalui pengkajian yang analitis dan sistematis sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dan penyelesaian suatu permasalahan;
- h. Menilai kinerja bawahan mekanisme penilaian yang berlaku untuk mengetahui pencapaian prestasi kerja;
- i. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan Sekretariat kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara lisan maupun tertulis;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Sekretariat dalam melaksanakan tugas tersebut, menyelenggarakan

fungsi :

- a. Pengkoordinasian perencanaan program lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- b. Pengelolaan administrasi ketatausahaan dan kepegawaian lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sekretariat Dinas terdiri dari :

- a. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
- b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Tiap-tiap Sub Bagian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas menyiapkan melaksanakan koordinasi, supervisi dan pengawasan di bidang pendaftaran penduduk Uraian tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk meliputi :

- a. Merencanakan kebijakan umum Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman kerja;
- b. Mengkoordinasikan penyiapan bahan perumusan kebijakan tentang pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Membagi tugas dan mengendalikan seluruh kegiatan di Bidang Pendaftaran penduduk agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan;
- d. Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan di Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang dan Seksi Pendataan Penduduk;
- e. Memberikan usul dan saran kepada kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku atasan langsung melalui pengkajian yang analitis dan sistematis sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dan penyelesaian suatu permasalahan;
- f. Menilai kinerja bawahan melalui mekanisme penilaian yang berlaku untuk mengetahui pencapaian prestasi kerja;
- g. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan Bidang Pendaftaran Penduduk kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan baik secara lisan maupun tertulis;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan terhadap identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan ketenagaan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. Pengkoordinasi, supervisi dan pengawasan sarana dan prasarana di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :

- a. Seksi Identitas Penduduk;
- b. Seksi Pindah Datang;
- c. Seksi Pendataan Penduduk.

Tiap-tiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- a. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan koordinasi perencanaan program, pengolahan dan penyiapan bahan dan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi serta pembinaan teknis di bidang dan mengkoordinasikan penyiapan bahan perumusan kebijakan tentang pencatatan sipil;
- b. Membagi tugas dan mengendalikan seluruh kegiatan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan;
- c. Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan di Seksi Kelahiran dan Kematian dan Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengangkatan, Pengakuan dan Pengesahan Anak;
- d. Memberikan usul dan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan dan pengesahan anak.

Uraian tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi :

- a. Merencanakan kebijakan umum Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman kerja;
- b. Memberikan saran kepada Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku atasan langsung melalui pengkajian yang

- analitis dan sistematis sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dan penyelesaian suatu permasalahan;
- c. Menilai kinerja bawahan melalui mekanisme penilaian yang berlaku untuk mengetahui pencapaian prestasi kerja;
 - d. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara lisan maupun tertulis;
 - e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan terhadap kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak;
- c. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan ketenagaan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- d. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan sarana dan prasarana di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari :

- a. Seksi Kelahiran;
- b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.

Tiap-tiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, supervisi

dan pengawasan bahan perumusan kebijakan teknis dan fasilitasi pelaksanaan di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi dan Pengolahan Data dan Pelaporan. Tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data meliputi :

- a. Merencanakan kebijakan umum Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pedoman kerja;
- b. Mengkoordinasikan penyiapan bahan perumusan kebijakan tentang pengembangan sumber daya manusia dan teknologi informasi;
- c. Membagi tugas dan mengendalikan seluruh kegiatan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data agar sesuai dengan rencana yang ditetapkan;
- d. Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan pelaksanaan kegiatan di Seksi Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data, dan Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;
- e. Memberikan usul dan saran kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selaku atasan langsung melalui pengkajian dan analitis dan sistematis sebagai bahan pertimbangan pembuatan kebijakan dan penyelesaian suatu permasalahan;
- f. Menilai kinerja bawahan melalui mekanisme penilaian yang berlaku untuk mengetahui pencapaian prestasi kerja;
- g. Melaporkan pelaksanaan tugas kegiatan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil baik secara lisan maupun tertulis;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan langsung berkaitan dengan tugas pokok organisasi guna mendukung kinerja organisasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi, Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, serta Pengolahan dan Penyajian Data;
- b. Pengkoordinasian, supervisi dan pengawasan ketenagaan di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi,

- Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan, serta Pengolahan dan Penyajian Data;
- c. Pengkoordinasi, supervisi dan pengawasan sarana dan prasarana di bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi, Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, serta Pengolahan dan Penyajian Data;
 - d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, terdiri dari :

- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data;
- c. Seksi Kerja Sama dan Inovasi.

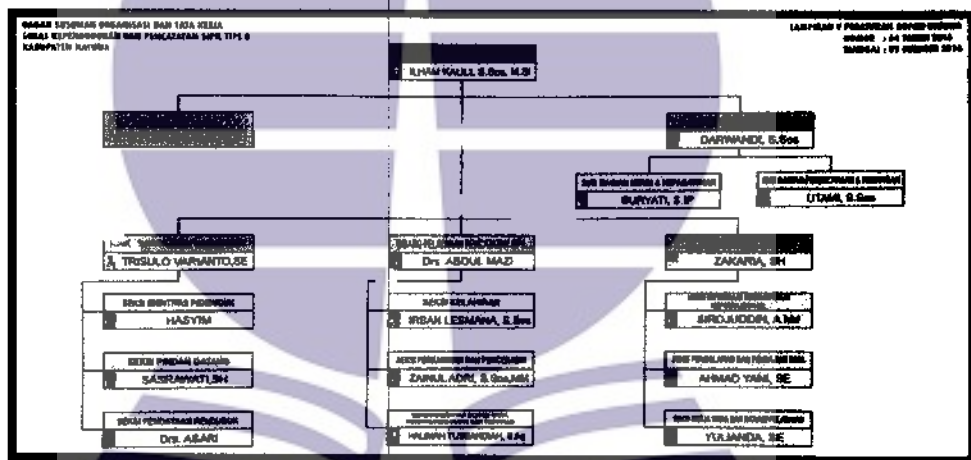
Tiap-tiap Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data.

3. PERAN DAN ASPEK STRATEGIS

Dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran sebagaimana tertuang pada prioritas pembangunan tahun 2019, maka peran dan aspek strategis yang akan dilaksanakan untuk pencapaian sasaran urusan kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil untuk memberikan kemudahan dan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dengan membentuk UPTD dan mengadakan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di tempat / kecamatan untuk memudahkan jangkauan pelayanan bagi masyarakat.

- c. Meningkatkan pelaksanaan pelayanan keliling ke kecamatan dan desa-desa dalam penerbitan dokumen kependudukan untuk memudahkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Meningkatkan kapasitas sumberdaya aparatur dalam upaya meningkatkan profesionalisme birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.
- e. Melaksanakan pelayanan pembuatan akta kelahiran anak usia 0-18 tahun dan menerbitkan kartu identitas anak (KIA).
- f. Menyediakan ruang pelayanan yang refrestentatif dalam menunjang kenyamanan baik bagi pemberi pelayan publik kependudukan maupun bagi pemohon.
- g. Adanya ruang penyimpanan dokumen administrasi kependudukan yang layak dan tertata dengan baik.
- h. Melakukan pemutahiran data validasi database kependudukan secara priodik dan berkesinambungan.
- i. Memberikan pelayanan informasi kependudukan dan sosialisasi dokumen kependudukan dengan menjalin kerjasama dengan intansi terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil.



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Disdukecapil Kab. Natuna

B. HASIL PENELITIAN

Teknik yang digunakan dalam menentukan subjek atau informan dalam penelitian ini adalah nonprobability sample penarikan sampel ditentukan secara purposive sampling dengan dasar pertimbangan bahwa informan yang dipilih

adalah individu atau kelompok yang dianggap paham dan mengetahui tentang kebijakan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Subjek penelitian sebanyak 4 orang yaitu kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten natuna, kepala bidang (1 orang), kepala seksi (1 Orang) dan petugas pelayanan (1 Orang), kemudian dari hasil wawancara yang diperoleh dari subjek penelitian dilakukan cross check kepada 4 orang informan triangulasi.

1. Pengetahuan Subjek Peneliti Tentang Kebijakan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Pemerintah Kabupaten Natuna tentunya sangat mendukung inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, bentuk dukungan tersebut diapresiasi melalui Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hal tersebut juga merupakan buktinya nyata bahwasanya Pemerintah Kabupaten Natuna berkomitmen akan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara mempermudah birokrasi administasi tersebut dengan berbasis teknologi. Komitmen pemerintah melalui peraturan daerah tersebut adalah Pemerintah Kabupaten Natuna akan menjamin bahwa sistem administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dapat berjalan dengan lancar dan

diawasi langsung dibawah pengawasan Pemerintah Pusat melalui Pemerintah Kabupaten Natuna.

Pada prinsipnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Natuna yang tertuang di dalam peraturan daerah hanya ingin meningkatkan mutu birokrasi yang semula bersifat manual menjadi berbasis teknologi informasi. Dari hasil wawancara mendalam, semua subyek penelitian menyatakan bahwa tujuan utama dibentuknya kebijakan inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna adalah untuk mempermudah urusan birokrasi yang sebelumnya rumit, manual dan relatif lama, menjadi lebih mudah, cepat dan berbasis teknologi, berikut hasil petikan wawancara dengan kelima subjek penelitian tersebut.

Bapak Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) menjelaskan bahwa,

“Tujuan utama adanya program kebijakan tentang inovasi pelayanan publik di dinas ini (Disdukcapil) adalah untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, karena yang kita ketahui, birokrasi tanpa teknologi akan membutuhkan waktu yang lama. Kemudian untuk mereka (masyarakat) yang jauh dari pusat pemerintahan bisa dipermudah dengan adanya kebijakan seperti ini.”
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Maksud dan tujuannya adalah untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Tujuan dibuatnya kebijakan ini (inovasi pelayanan publik) adalah untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan, sebelum adanya teknologi (masih bersifat manual) waktu yang mereka gunakan untuk pengurusan administrasi kependudukan cukup lama, karena keterbatasan sarana prasarana dan tenaga administrasi”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat yang jauh lebih dipermudah, karena dengan bantuan teknologi masa kini, jarak bukanlah menjadi hambatan dalam melakukan kegiatan, apalagi kabupaten khususnya instansi kita ini sudah di dukung dengan teknologi dan alat elektronik yang cukup canggih”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik agar kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah bisa diterapkan sehingga administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten natuna bisa berjalan dengan efektif dan efisien, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Namun berdasarkan wawancara tersebut, jika dilihat dari permasalahan dilapangan, memang permasalahan pokok yang terjadi adalah keterbatasan waktu, jarak dan alat seperti yang sudah di ungkapkan oleh kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil:

“... karena yang kita ketahui, birokrasi tanpa teknologi akan membutuhkan waktu yang lama. Kemudian untuk mereka (masyarakat) yang jauh dari pusat pemerintahan bisa dipermudah dengan adanya kebijakan seperti ini”

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

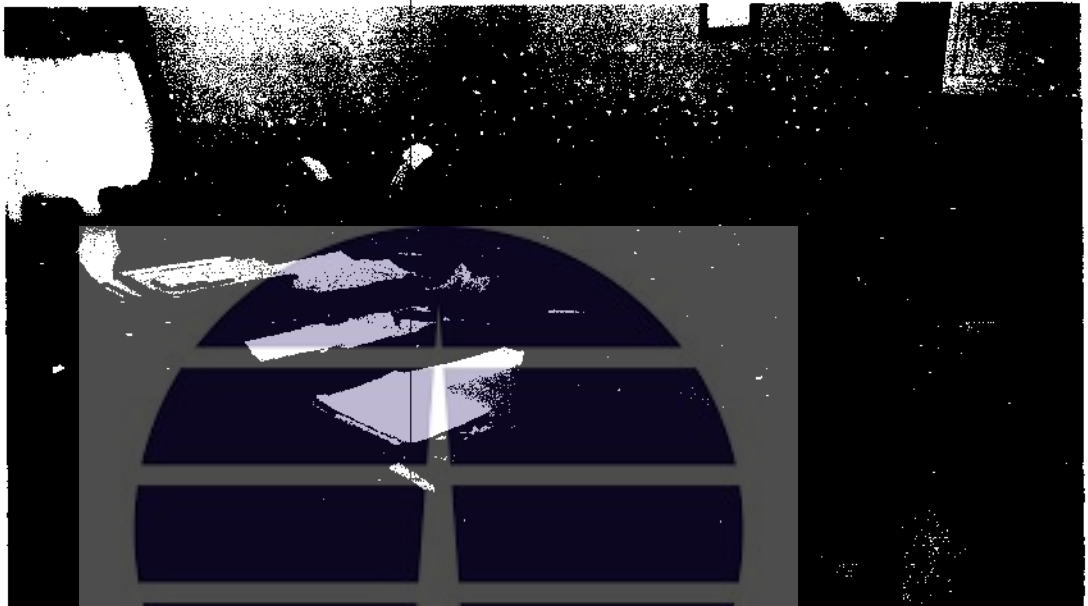
2. Komunikasi

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi suatu kebijakan. Pada umumnya komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Oleh sebab itu, komunikasi dalam penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi sasaran dan tujuan harus konsisten dan seragam (*consistency and uniformity*) dari berbagai sumber informasi. Jika tidak ada kejelasan dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu sasaran tujuan kebijakan, maka yang terjadi menjadi sasaran dan tujuan kebijakan akan sulit untuk dicapai. Dengan kejelasan itu, maka para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan dari kebijakan tersebut dan tahu apa yang harus dilakukan.

Dalam upaya pencapaian keberhasilan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupten Natuna yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, komunikasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting dan perlu diperhatikan. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan bersama pihak-pihak terkait harus baik, jelas dan efektif. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga hal ini dapat mengurangi distorsi implementasi atau pelaksanaan dalam upaya pencapaian tujuan.

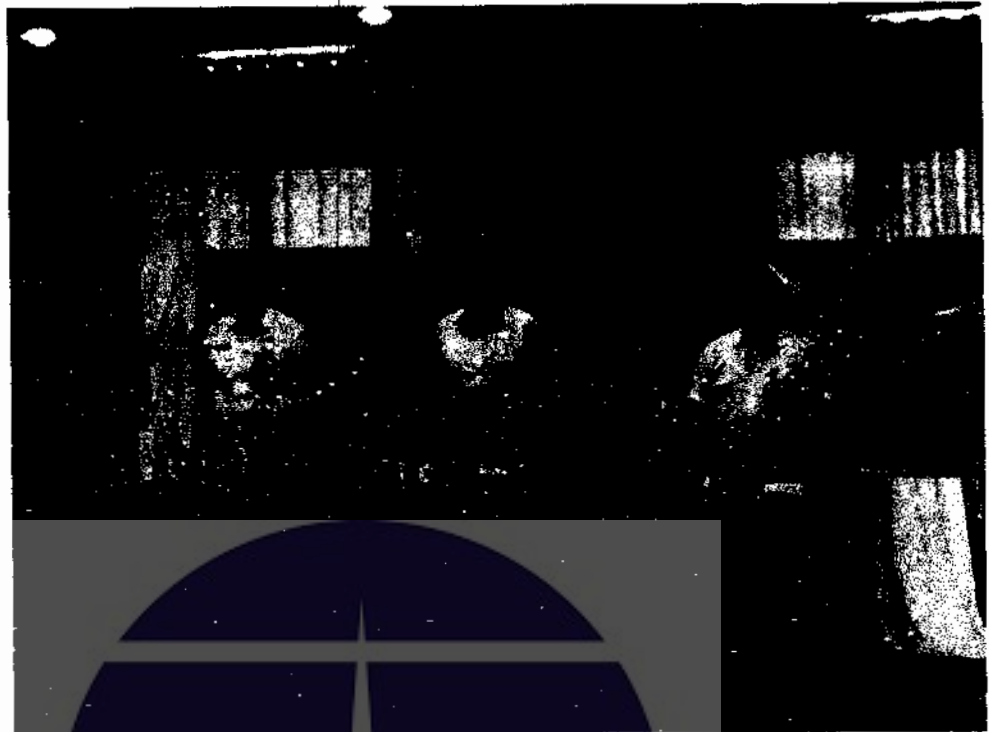
Terkait dengan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, proses penyampaian informasi terjadi antar pembuat

kebijakan (Pemerintah Kabupaten Natuna) dengan pelaksana program (Disdukcapil), dan pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dengan pelaksana inovasi pelayanan administrasi kependudukan di lapangan.



Gambar 4.3. Dokumentasi Disdukcapil dalam pada kegiatan penyampaian pelaksanaan Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019

Selain itu penyampaian informasi juga harus dilakukan antara pelaksana program dengan *target group*, yang dalam hal ini terkait masyarakat yang menerima langsung inovasi pelayanan tersebut. Proses penyampaian informasi antara pembuat kebijakan dengan pelaksanaan menyangkut keterkaitan antara keputusan yang telah dibuat dengan aturan mengenai pelaksanaannya, termasuk petunjuk teknis pelaksanaan, sehingga pelaksana tidak mengalami kesalahan dalam melaksanakan program yang bersangkutan.



Gambar 4.4. Dokumentasi Disdukcapil dalam Kegiatan Launching Program KIA, Satu Jam Aja, dan Jebol Rumah Kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) menjelaskan bahwa,

“Untuk melaksanakan program inovasi pelayanan, saya sudah memberikan arahan dan penjelasan kepada seluruh bawahan dan petugas pelayanan agar mereka selalu berkoordinasi dan bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang optimal, efektif dan efisien, sehingga target group (masyarakat) merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh kantor ini. Kemudian untuk sosialisasi kepada masyarakat sudah kami lakukan, namun belum mencakup keseluruhan, karena keterbatasan waktu, alat transportasi angkutan laut yang masih kurang memadai, kondisi cuaca yang sering berubah-ubah, dan kondisi geografis kabupaten natuna yang terdiri dari kepulauan dimana jarak ibukota kabupaten ke pulau-pulau agak sulit untuk dijangkau”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Kadis Dukcapil sudah memberikan arahan agar kami mendukung program inovasi pelayanan tersebut dan saya sudah menyampaikan arahan kepada bawahan atau petugas untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, kalau untuk sosialisasi kepada masyarakat sudah kami lakukan, dengan cara melakukan pelayanan jemput bola melalui turun ke lapangan ke setiap kecamatan atau desa-desa yang mudah dijangkau”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Komunikasi secara vertikal sudah kami lakukan di instansi ini, tentunya kami semua berharap bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara optimal oleh seluruh pimpinan dan pegawai di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini, untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tidak mudah, karena kita tahu bahwa daerah kita ini agak sulit dijangkau karena kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau dan alat transportasi angkutan laut yang masih kurang memadai”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Kami selaku staf sudah menerima arahan dan penjelasan secara langsung dari pimpinan kami tentang bagaimana maksud dan tujuan serta tata cara dari inovasi pelayanan publik yang akan kami berikan kepada masyarakat, serta kami juga sudah diberikan bimbingan dan pelatihan untuk menggunakan sistem aplikasi yang terkait dengan administrasi kependudukan, sosialisasi kepada masyarakat setahu saya sudah dilaksanakan oleh pimpinan di instansi ini”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Kemudian peneliti melakukan cross check langsung kepada informan triangulasi, mereka adalah target group (masyarakat) yang sedang mengunjungi kantor ini, dengan tujuan untuk melakukan penggalan atau validasi yang telah disampaikan oleh subjek peneliti secara lebih dalam

terkait komunikasi (sosialisasi) yang dilakukan ke masyarakat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna,

Bapak Bidin (37 Tahun), mengatakan bahwa,

“Setahu saya, sampai hari ini belum ada sosialisasi langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna”.
(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 09:57)

Lain halnya dengan bapak Herlian (49 Tahun) mengatakan bahwa,

“sudah pak, kemarin saya mendapatkan informasi dari siaran RRI Ranai yang menjelaskan program-program inovasi pelayanan kantor ini dalam pengurusan administrasinya”.
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 12:35)

Pernyataan senada juga disampaikan oleh Ibu Darmawati (44 Tahun) mengatakan bahwa,

“sudah pak, kemarin dilaksanakan di kantor desa tapi kebetulan saya tidak bisa pergi saya hanya mendapat informasi dari teman”.
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 13:05)

Setelah dilakukan validasi dari informan triangulasi mengenai komunikasi atau sosialisasi yang dilakukan oleh instansi mengenai program inovasi pelayanan administrasi kependudukan, sebagian dari informan triangulasi mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, namun ada juga yang belum memperoleh informasi tersebut. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh subjek penelitian yang mengatakan bahwa sosialisasi sudah dilaksanakan di beberapa desa, namun belum mencakup semua, karena jarak lokasi jangkauan yang jauh dan alat transportasi yang masih belum memadai.

3. Sumber Daya

Syarat berjalannya suatu organisasi baik itu swasta ataupun negeri adalah kepemilikan terhadap sumber daya (resources). Untuk itu dalam pelaksanaan kebijakan perlu dukungan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, supaya apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan dan direalisasikan secara baik, efektif dan efisien. Tanpa adanya sumber daya maka tujuan dari kebijakan akan sulit untuk dicapai dan direalisasikan. Dalam suatu kebijakan mungkin saja tujuan yang ditetapkan sudah jelas dan logis, tetapi bukannya hanya faktor tersebut yang mempengaruhi dalam pelaksanaan suatu kebijakan, namun keberhasilan pelaksanaan kebijakan juga sangat tergantung dari kemampuan sumber daya yang dimiliki.

Kegagalan yang sering terjadi dalam pelaksanaan kebijakan salah satunya disebabkan oleh kurangnya staf atau pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna memerlukan sumber daya manusia yang memadai dan kompeten yang baik dalam bidangnya. Apabila para pelaksana tidak memadai, maka dalam menjalankan program tersebut tidak dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) menjelaskan bawah,

“Saat ini sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil saat ini masih sangat kurang, baik dari segi jumlah maupun dari segi kompetensinya, efek dari rendahnya sumberdaya kami ini tentunya berdampak negatif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kami harus berbagi tugas, ada yang turun ke lapangan, ada yang harus tetap di kantor. Tetapi kami akan terus berusaha untuk maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Untuk sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil untuk ini masih kurang memadai baik dari segi jumlah maupun dari segi kompetensinya, sehingga perlu ditambah sumber daya manusianya agar kami maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa,

“SDM di kantor ini sangat kurang memadai karena dalam memberikan pelayanan prima, terkadang kami juga harus bisa turun ke lapangan untuk membantu staf atau petugas kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.”

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Tenaga administrasi sangat perlu ditambah karena seringkali saya harus merangkap semua pekerjaan ketika rekan saya harus melaksanakan tugas dilapangan, dan juga saya kadang harus lembur agar pelayanan untuk masyarakat bisa berjalan dengan baik dan efisien. Di kantor ini sangat kurang tenaga Informasi Teknologi (IT) atau tenaga yang memiliki keahlian dibidang komputer karena jika terjadi permasalahan yang berhubungan dengan teknologi, kami harus menghubungi pihak ketiga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dan itu membutuhkan waktu yang relatif lama, dan itu juga

menjadi permasalahan utama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. “

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat disimpulkan bahwa permasalahan sumber daya manusia sangat perlu menjadi perhatian Pemerintah Kabupaten Natuna dan pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna karena jika tidak segera diselesaikan permasalahan tersebut akan berdampak buruk terhadap kinerja instansi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Untuk melakukan penggalian atau validasi yang telah disampaikan oleh subjek peneliti secara lebih dalam terkait sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, maka peneliti melakukan wawancara mendalam kepada masyarakat yang mengunjungi kantor tersebut.

Bapak Bidin (37 Tahun) mengatakan bahwa,

“kalau saya perhatikan jumlah pegawai di kantor ini masih sedikit, beberapa hari kemarin pada saat saya melakukan pengurusan KK dan KTP, beberapa kali dan harus antri agak lama, karena pegawainya harus melayani banyak pengunjung, saran saya ditambah lagi lah”.

(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 09:57)

Hal senada juga di ungkapkan oleh bapak Herlan (49 Tahun) mengatakan bahwa,

“masih sangat kurang pak, ini saja saya sudah datang untuk kedua kalinya, karena kemaren antriannya agak lama pak, kalau bisa ditambah lagi orangnya, jadi setiap meja dipegang 2 (dua) orang petugas”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 12:35)

Hal senada juga di ungkapkan oleh Ibu Darmawati (44 Tahun) mengatakan bahwa,

“masih kurang pak, saya harus bolak balik, ambil antrian dulu, sekitar 2 jam lagi saya harus datang lagi, karena pegawainya sedikit, kalau pegawainya banyak, mungkin tidak perlu antri kali ya.. saran saya sih ditambah lagi lah”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 13:05)

Selanjutnya di ungkapkan oleh adik Tiara Pitrikansari (19 Tahun) mengatakan bahwa,

“gak tahu juga sih pak ya, karena saya baru sekarang masuk kantor ini, tapi jika dilihat dari antrian yang ada sepertinya memang minim, karena saya menunggu sudah 2 jam sedangkan saya lihat didepan yang melayani hanya 2 orang saja, saran saya ditambah lah, biar pelayanan semakin cepat”.

(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 15:21)

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan informan triangulasi, yang mereka sampaikan sesuai dengan yang di sampaikan subjek penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa sumber daya manusia di kantor ini sangat minim, baik dari segi jumlah maupun dari segi kompetensi.

4. Sikap

Salah satu faktor mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dalam disposisi.

Disposisi adalah aspek yang berkaitan dengan bagaimana sikap dan komitmen para pelaksana terhadap program, dimana pelaksanaan kebijakan

kadang kala bermasalah apabila yang terkait didalamnya tidak dapat menjalankan kebijakan dengan baik. Apabila pelaksana memiliki disposisi yang baik, maka dia akan melaksanakan kebijakan tersebut dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sedangkan jika pelaksana memiliki sikap yang berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses pelaksanaan suatu program juga tidak akan berjalan efektif. Menurut pandangan Van Metter dan Van Horn mengatakan bahwa sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik yang bersifat *top-down* yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan.

Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pandangan terhadap suatu kebijakan dan cara melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasi dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Terhadap tiga macam elemen responden yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan implementor untuk melaksanakan suatu kebijakan, antara lain terdiri dari pertama pengetahuan (*cognition*), pemahaman dan pendalaman (*comprehension and understanding*) terhadap kebijakan, kedua arah responden mereka menerima, netral atau menolak (*acceptance, neutrality and rejection*) dan ketiga intensitas terhadap kebijakan. Pemahaman tentang

maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting, sebab sebagaimana juga implementasi kebijakan yang berhasil bisa gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “*crucial*”. Pada akhirnya, intensitas disposisi para pelaksana dapat mempengaruhi pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) menjelaskan bahwa,

“Saya selaku pimpinan di Disdukcapil tentunya sangat mendorong dan mendukung program kebijakan inovasi pelayanan publik, dan tentu saya juga sudah menyampaikan hal serupa kepada staf dan semua petugas di lingkungan Disdukcapil untuk ikut serta dalam mendukung dan menjalankan serta mensukseskan semua yang tertuang pada Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja instansi ini.”
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Saya sebagai salah satu pimpinan di Disdukcapil tentunya selalu melakukan koordinasi dan konsultasi kepada teman-teman sejawat lintas Kepala Bidang, Kepala Seksi maupun petugas administrasi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi dan pemecahannya agar masyarakat terlayani dengan baik”.
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa,

“Saya selalu menyampaikan kepada teman-teman rekan kerja serta petugas pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Saya selaku petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat akan berusaha melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat tentunya dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi. Dan saya mendukung penuh aturan yang dibuat oleh pemerintah daerah sesuai dengan tupoksi saya sebagai petugas pelayanan administrasi kependudukan”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Pernyataan dari subjek penelitian kemudian dilakukan crooscheck dengan cara memvalidasi ke pengunjung langsung yang sedang berada di kantor tersebut. Berikut hasil wawancara mendalam terkait sikap implementor pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Bapak Bidin (37 Tahun) mengatakan bahwa,

“saya sangat senang dengan pelayanan di kantor ini, walaupun kadang harus rela mengantri agak lama, dan mereka juga terkadang mungkin lelah melayani masyarakat dalam jumlah banyak, namun mereka tetap sabar menerima dan melayani kami.”

(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 09:57)

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Herlan (49 Tahun) mengatakan bahwa,

“jujur saya puas dengan pelayanan mereka, semua petugas disini ramah, baik, dan sopan”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 12:35)

Hal senada juga di ungkapkan oleh Ibu Darmawati (44 Tahun) mengatakan bahwa,

“petugas disini baik-baik, mereka sopan dalam menerima dan melayani kami, tutur kata mereka halus, saya tahu mereka lelah, namun kesungguhan petugas dalam bekerja tetap mereka jaga”.
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 13:05)

Selanjutnya di ungkapkan oleh adik Tiara Pitrikansari (19 Tahun) mengatakan bahwa,

“sejauh ini saya melihat sikap dari pegawainya sudah cukup baik mereka ramah-ramah, murah senyum, kami merasa bahwa kami sangat dihargai dikantor ini, dan kami dilayani sepenuh hati”.
(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 15:21)

Setelah dilakukan cross check ke para pengunjung kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, semua informan mengatakan bahwa pelayanan di kantor ini sudah baik.

5. Struktur Birokrasi

Dalam pengimplementasian kebijakan, karakteristik dari para pelaksana kebijakan harus tegas dan membina pada aturan serta taat pada sanksi yang berlaku. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi suatu program. Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa struktur birokrasi adalah suatu prosedur atau pola yang mengatur jalannya pekerjaan didalam pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Adapun struktur birokrasi yang dimaksud ialah adanya prosedur yang mengatur tata aliran

pekerjaan dan pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan.

Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya, sebab beberapa kaitan dituntut pelaksana kebijakan yang tepat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

Dalam melaksanakan suatu kebijakan, dibutuhkan adanya standar pelayanan yang harus ditaati oleh implementor yaitu *Standard Operational Procedure* (SOP). Dalam melaksanakan kebijakan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah sangat jelas harus dipatuhi oleh implementor. Pentingnya SOP dalam sebuah instansi harus dipatuhi oleh implementor, yang dalam hal ini Disdukcapil sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) mengatakan bahwa,

“Tentunya kami selaku implementor kebijakan inovasi pelayanan publik, kami dalam melaksanakan seluruh pekerjaan dan tanggung jawab kami mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019, kemudian kami juga memiliki SOP yang menjadi acuan standar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, dan saya menekankan kembali kepada seluruh petugas untuk memberikan pelayanan terbaik buat masyarakat”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Pernyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Menurut saya pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna ini sudah cukup baik karena kami dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggungjawab kami berpedoman pada peraturan perundangan di tingkat pusat maupun di tingkat daerah yaitu Perda Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang menjadi acuan standar pelayanan kami kepada masyarakat”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa,

“Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, kami sudah diberikan arahan dan sosialisasi dari bapak kepala dinas dimana beliau menekankan kepada kami untuk memberikan pelayanan prima dengan mengacu pada Perda Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang telah ditetapkan.”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Pernyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Tentunya kami bekerja sesuai dengan arahan dari pimpinan kami, dan sesuai dengan SOP yang ada.”

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Untuk memvalidasi yang disampaikan oleh subjek penelitian, maka peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan triangulasi, berikut hasil wawancaranya.

Bapak Bidin (37 Tahun) mengatakan bahwa,

“menurut saya kepengurusan di kantor ini tidak sulit, cuma agak lama saja pak, ya mungkin seperti yang tadi saya bilang masih kurang petugasnya”.

(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 09:57)

Informasi senada juga disampaikan oleh Bapak Herlan (49 Tahun) mengatakan bahwa,

“menurut saya mudah pak, apalagi dipermudah dengan program inovasi pelayanannya yang memudahkan kita melakukan pengurusan administrasi kependudukan jarak jauh”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 12:35)

Lain halnya dengan yang disampaikan oleh Ibu Darmawati (44 Tahun) mengatakan bahwa,

“lumayan rumit pak, banyak berkas persyaratan administrasi yang mesti saya lengkapi, belum lagi saya harus ke desa dan ke kecamatan terlebih dahulu”.

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 13:05)

Selanjutnya Adik Tiara Pitrikansari (19 Tahun) mengatakan bahwa,

“kalau untuk pengurusan administrasi kependudukan kemarin orang tua saya yang mengurusnya pak, tapi saya melakukan legalisir dokumen kependudukan tidak sulit pak”.

(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 15:21)

C. PEMBAHASAN

Secara garis besar implementasi kebijakan inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah berjalan dengan baik, namun memang tidak sepenuhnya sempurna karena masih ada permasalahan dan hambatan dilapangan dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Beberapa permasalahan sudah dipaparkan oleh subjek penelitian antara lain :

1. Komunikasi

Menurut Agustino (2006:157); "komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik". Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:

➤ Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan tertidrtorsi di tengah jalan.

➤ Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (street-level-bureaucrats) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.

➤ Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Komunikasi sangat perlu dilakukan agar para pelaku kebijakan pelayanan publik memahami apa yang menjadi isi, tujuan, serta arah organisasi dapat dengan jelas dipahami semua anggota organisasi. Selain itu komunikasi yang baik sangat berdampak kepada lingkungan kerja yang baik pula, sehingga organisasi tersebut dapat berjalan efektif dan efisien sesuai dengan aturan yang berlaku.

Komunikasi di tubuh instansi baik secara vertikal dan horizontal sudah dilakukan dan bahkan sudah dilaksanakan sesuai dengan yang tertuang pada Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019, namun permasalahan muncul ketika harus melakukan komunikasi keluar atau sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna kepada masyarakat, jarak menjadi permasalahan utama untuk melakukan sosialisasi langsung kepada target group, kemudian keterbatasan waktu untuk menempuh daerah-daerah terpencil di Kabupaten Natuna juga menjadi hambatan lainnya, ditambah lagi alat transportasi laut yang masih kurang memadai, kondisi cuaca yang terkadang kurang mendukung, serta jaringan internet yang belum mencapai daerah-daerah

terpencil tersebut, hal itu yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna harus turun langsung ke lapangan untuk memastikan bahwa informasi-informasi terkait kepengurusan kependudukan dapat langsung sampai kepada masyarakat daerah terpencil tersebut. Seperti yang kita ketahui bahwa Kabupaten Natuna adalah kabupaten yang berbentuk kepulauan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah melaksanakan sosialisasi dan pelayanan administrasi kependudukan kepada target grup. Ada 3 (tiga) daerah yang menjadi target paling jauh yang dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna antara lain :

Desa Pulau Panjang Kecamatan Subi. Waktu yang ditempuh untuk mencapai Desa Pulau Panjang dari ibukota kabupaten yaitu Ranai adalah sekitar 10 jam perjalanan. Kondisi Desa Pulau Panjang agak memprihatinkan atau terisolir karena Desa tersebut terletak disebuah pulau yang jauh dari ibukota Kecamatan dan ibukota Kabupaten dan Desa tersebut termasuk pulau terluar dari Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Ditambah lagi kondisi Desa Pulau Panjang yang masih belum memiliki akses internet dan hanya memiliki jaringan seluler dengan mendapatkan sinyal Telkomsel saja, dan itu yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna perlu melakukan sosialisasi dan pelayanan administrasi kependudukan dengan datang langsung ke lokasi. Karena jarak yang sangat jauh dari pusat pemerintahan, masyarakat Desa Pulau Panjang untuk mengurus administrasi kependudukan biasanya menitipkan pengurusannya melalui aparat Desa setempat dengan cara

menyeberang lautan terlebih dulu ke ibukota Kecamatan Subi setelah itu petugas Desa baru ke ibukota Kabupaten dengan mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Desa Seluan Barat Kecamatan Bunguran Utara. Waktu yang ditempuh untuk mencapai Desa Seluan Barat dari ibukota Kabupaten yaitu Ranai adalah sekitar 5 jam perjalanan. Untuk mencapai Desa Seluan Barat dari ibukota Kecamatan Bunguran Utara memerlukan waktu perjalanan sekitar 3 jam dengan menggunakan kapal motor dengan ukuran kecil/ sedang atau di Natuna disebut dengan kapal pompong. Desa Seluan Barat tidak memiliki akses internet sama halnya dengan warga di Desa Pulau Panjang untuk mengurus administrasi kependudukan biasanya diurus oleh salah satu aparat Desa setempat dengan cara menyeberang lautan terlebih dulu ke ibukota Kecamatan Bunguran Utara setelah itu petugas Desa baru ke ibukota Kabupaten Natuna dengan mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Desa Selaut Kecamatan Bunguran Barat. Waktu yang ditempuh untuk mencapai Desa Selaut dari ibukota Kabupaten yaitu Ranai adalah sekitar 4 jam perjalanan. Desa Selaut juga belum memiliki akses internet seperti di kota dan hanya memiliki jaringan seluler dan dengan sinyal selulernya lemah yang terkadang sinyalnya hilang timbul dan hanya bisa SMS dan telepon. Media komunikasi yang disampaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna ke Desa Selaut dilakukan melalui surat atau brosur-brosur tentang layanan administrasi kependudukan dimana media layanan iklan yang diberikan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna tidak sampai ke Desa Selaut yang disebabkan akses komunikasi yang tidak memadai.

Sosialisasi yang dilakukan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam menyampaikan program-program inovasi yang sebagian besar sudah dijalankan seperti yang diutarakan oleh bapak Herlan (49 tahun) yang mengatakan bahwa,

“ ... sudah pak, kemarin saya mendapatkan informasi dari siaran RRI Ranai yang menjelaskan program-program inovasi pelayanan kantor ini dalam pengurusan administrasinya ...”
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 12:35)

Namun sebagian masyarakat belum mendapatkan informasi terkait kebijakan inovasi tersebut, seperti yang diutarakan oleh Bapak Bidin (37 Tahun), mengatakan bahwa,

“Setahu saya, sampai hari ini belum ada sosialisasi langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna”.
(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 09:57)

Hambatan-hambatan dalam melaksanakan komunikasi keluar diperjelas juga oleh bapak Ilham Kauli selaku pimpinan tertinggi di Instansi ini, yang mengatakan bahwa,

“ ... Untuk sosialisasi kepada masyarakat sudah kami lakukan, namun belum mencakup keseluruhan, karena keterbatasan waktu dan kondisi geografis kabupaten natuna yang terdiri dari kepulauan dimana jarak ibukota kabupaten ke pulau-pulau agak sulit untuk dijangkau”.
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) bahwa,

“...melakukan sosialisasi kepada masyarakat tidak mudah, karena kita tahu bahwa daerah kita ini agak sulit dijangkau karena kondisi

geografis yang terdiri dari pulau-pulau dan alat transportasi angkutan laut yang masih kurang memadai”.
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Dari hasil wawancara yang saya paparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan memang komunikasi dalam tubuh instansi sudah dilaksanakan dengan baik, untuk itu perlu dilakukan penguatan komunikasi keluar dalam hal ini masyarakat, agar masyarakat jelas dengan maksud dan tujuan instansi dalam mengeluarkan kebijakan tersebut, untuk apa kebijakan dikeluarkan jika yang menikmati hanya dalam tubuh instansi, sedangkan fokus utama dari kebijakan pelayanan publik tersebut adalah masyarakat.

Menurut peneliti, Pemerintah Kabupaten Natuna dengan dibantu dan didukung Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Natuna untuk lebih peka dalam mengambil langkah cepat untuk mengatasi permasalahan teknis seperti memperbaiki fasilitas teknologi informasi dan komunikasi serta menyediakan layanan internet yang mudah dijangkau sampai ke pelosok desa, karena komunikasi merupakan sesuatu yang vital dalam melakukan implementasi suatu kebijakan. Seperti yang dikemukakan oleh Solichin Abdul Wahab (2005), “Pada prinsipnya komunikasi kebijakan merupakan suatu komunikasi yang terjadi di dalam tubuh pemerintahan, sehingga dapat diterjemahkan merupakan suatu penyampaian pesan, program dan gagasan pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan Negara. Sehingga komunikasi kebijakan juga tidak akan terlepas dari permasalahan dalam komunikasi organisasi “

Selain penguatan komunikasi diluar pimpinan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna yang juga sebagai aktor utama

pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik juga harus mampu memberikan arahan-arahan kepada anggota-anggotanya terkait dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik agar permasalahan-permasalahan yang terjadi dilapangan dapat segera diatasi dengan harapan penerapan kebijakan tersebut dapat mencapai hasil yang maksimal, hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan.

2. Sumber Daya

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Sumber Daya Manusia (SDM) akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan.

Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut. Nawawi membagi pengertian SDM menjadi dua,

yaitu pengertian secara makro dan mikro. Pengertian SDM secara makro adalah semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja).

Pengertian SDM dalam arti mikro secara sederhana adalah manusia atau orang yang bekerja atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

Menurut Veithzal Rivai SDM adalah seorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan usaha pencapaian tujuan organisasi. Selain itu sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) yang bersama unsur lainnya seperti modal, bahan, mesin dan metode atau teknologi diubah menjadi proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa SDM adalah orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan organisasi di berbagai level, baik level pimpinan atau top manajer, middle manajer maupun staf atau karyawan. Sumber daya yang paling penting bagi suatu organisasi adalah orang yang memberikan kerja, bakat, kreativitas, dan semangat kepada organisasi".

Oleh karena itu kesulitan sumberdaya manusia merupakan sumber masalah dalam organisasi. Konsekuensi dari hal ini adalah tersedianya sumber daya manusia yang mempunyai kapasitas sebagai perencana dan pelaksana program kegiatan. Kapasitas ini ditentukan oleh kapabilitas, kompetensi dan produktivitas kerja.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna terjadi permasalahan dalam sumber daya manusia, berdasarkan hasil wawancara mendalam yang peneliti lakukan dengan subjek peneliti bahwa memang terjadi kekurangan tenaga administrasi di lingkungan dinas tersebut, masalah yang kemudian muncul karena kekurangan pegawai adalah menjadi lambatnya pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat oleh implementor kebijakan inovasi pelayanan di instansi ini, kemudian terjadinya penumpukan kerja pada beberapa orang saja.

Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Edward III mengemukakan bahwa faktor sumber daya ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Lebih lanjut Edward III menegaskan bahwa “bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif”, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Masalah tersebut dikonfirmasi juga oleh bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) yang menyatakan bahwa,

“seringkali saya harus merangkap semua pekerjaan ketika rekan saya harus melaksanakan tugas dilapangan, dan juga saya kadang harus lembur agar pelayanan untuk masyarakat bisa berjalan dengan baik dan efisien. Dikantor ini sangat kurang tenaga Informasi Teknologi (IT) atau tenaga yang memiliki keahlian dibidang komputer karena jika terjadi permasalahan yang berhubungan dengan teknologi, kami harus menghubungi pihak ketiga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dan itu membutuhkan waktu yang relatif lama, dan itu juga menjadi permasalahan utama”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Informan triangulasi juga mengonfirmasi hal tersebut, “oleh adik Tiara Pitrikansari (19 Tahun) mengatakan bahwa,

“... jika dilihat dari antrian yang ada sepertinya memang minim, karena saya menunggu sudah 2 jam sedangkan saya lihat didepan yang melayani hanya 2 orang saja...”
(Wawancara dilakukan pada 31 Januari 2020 Pukul 15:21)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam dan peneliti juga melakukan verifikasi atas pernyataan dari subjek peneliti kepada informan triangulasi, yang mengunjungi instansi tersebut, memang terjadinya penumpukan antrian pada loket pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, bahkan mereka harus bolak-balik untuk mengurus administrasi kependudukan, disebabkan antrian yang cukup panjang dan kondisi kantor yang padat pengunjung.

3. Sikap

Sikap pelaksana adalah sebagai dukungan anggota dalam suatu kelompok kerja terhadap program atau keinginan untuk melaksanakan kebijakan yang ditunjukkan dengan komitmen dan tanggung jawab terhadap terlaksananya program. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna rata-rata seluruh anggota memiliki komitmen dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, hal ini tergambar dari cara-cara pelayanan yang diberikan oleh para petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Seluruh anggota tidak hanya dituntut untuk menerima adanya kebijakan inovasi

pelayanan publik tersebut, namun lebih dari itu mereka lebih dituntut untuk berkomitmen dalam pelaksanaannya dan mewujudkan tujuan serta target-targetnya.

Menurut Sulistio (2009:44) mendefinisikan tiga aspek pelayanan prima yaitu Kemampuan profesional, Kemauan yang teguh sikap yang ikhlas, tulus senang membantu menyelesaikan keluhan, Kemampuan yang profesional, tercermin dalam pemikirannya yang berlainan, perencanaan yang tepat, kerja yang berkualitas, sentuhan yang menyenangkan.

Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Van Metter dan Van Horn (dalam Agustino 2006): "sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik".

Sikap pelayanan yang dilaksanakan langsung oleh implementor juga dikemukakan oleh bapak Indra selaku petugas pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat,

"Saya selaku petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat akan melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat tentunya dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi. Dan saya mendukung penuh aturan yang dibuat oleh pemerintah daerah...".

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Hal tersebut juga senda dengan yang dikemukakan oleh informan triangulasi Ibu Darmawati (44 Tahun),

"petugas disini baik-baik, mereka sopan dalam menerima dan melayani kami, tutur kata mereka halus, saya tahu mereka lelah, namun kesungguhan petugas dalam bekerja tetap mereka jaga".

(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 13:05)

Secara garis besar, sikap para implementor dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah tidak menjadi permasalahan lagi, karena berdasarkan hasil wawancara dengan subjek peneliti, memang para implementor sudah menunjukkan sikap sebagai tenaga profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut juga sudah dikonfirmasi oleh para informan triangulasi yang menyatakan bahwa memang pelayanan di instansi ini sudah sangat baik dan target merasa puas akan pelayanan para implementor.

4. Struktur Birokrasi

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

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

Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”.

Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian

kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Edward III dalam Widodo (2010:107) juga menyatakan bahwa : demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi

Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa "fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi"

Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa: struktur birokrasi yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif".

Winarno (2005:150) mengungkapkan bahwa, "Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan

kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”.

Struktur birokrasi di instansi ini sudah berjalan efektif seperti yang dikemukakan Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni: ”Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi”. Keduanya ini yang akan memudahkan dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi bidang tugasnya.

Kuatnya struktur birokrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna juga disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“... dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggungjawab kami berpedoman pada peraturan perundangan di tingkat Pusat maupun di tingkat daerah yaitu Perda Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang menjadi acuan standar pelayanan kami kepada masyarakat”.
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Peneliti dapat melakukan analisis dari hasil wawancara dengan subjek peneliti dan beberapa informan triangulasi, struktur birokrasi di instansi ini sudah baik, karena berpedoman kepada Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang berlaku ditambah lagi dukungan dari implementor yang memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna.

Dalam sesi wawancara peneliti melakukan wawancara mendalam mengenai pandangan masing-masing subjek peneliti tentang keberhasilan

dalam implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik dan apa saja yang menjadi terobosan-terobosan program inovasi pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak H. Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) mengatakan bahwa,

“Menurut saya program inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun tentunya untuk mencapai kata “sempurna” masih belum, perlu berbagai proses dan tahapan serta terobosan inovasi pelayanan untuk mencapai ke arah yang lebih baik”.
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Kemudian untuk program-program terobosan inovasi pelayanan, Bapak H. Ilham Kauli, S.Sos, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna) menambahkan bahwa,

“Di lapangan dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik memang kami banyak sekali menemukan permasalahan seperti yang sudah saya uraikan sebelumnya, seperti yang kita ketahui bahwa natuna ini berbentuk kepulauan, jadi keterbatasan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan sedikit sulit, sehingga kami melakukan terobosan inovasi pelayanan untuk meminimalisir permasalahan-permasalahan dalam pelayanan penduduk, salah satu terobosan kami adalah melakukan pelayanan jembut bola, kami pergi ke suatu daerah yang sangat sulit dijangkau, dan disana kami memberikan pelayanan kepada penduduk, hingga diterbitkan dokumen kependudukan dengan harapan agar seluruh penduduk Kabupaten Natuna, tercatat dalam database kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Natuna”.
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 10:40)

Pernyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Drs. Abdul Mazi (Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil) bahwa,

“Menurut saya program inovasi pelayanan publik saat ini sudah terlaksana dan berjalan dengan baik, namun kami masih terus melakukan terobosan inovasi pelayanan agar pelayanan kami ke depannya semakin baik, tentunya untuk mengatasi permasalahan-

permasalahan di lapangan kami sudah melakukan terobosan inovasi pelayanan, beberapa program inovasi pelayanan sudah kami jalankan antara lain penerbitan kartu keluarga dan surat keterangan pindah datang sudah menggunakan teknologi jaringan internet (online) berupa tanda tangan elektronik, kemudian permohonan akta kelahiran juga sudah kami programkan untuk menggunakan sistem online, sehingga penduduk datang ke kantor hanya tinggal menunjukkan bukti pengiriman berkas kepada petugas dan kami menyerahkan akta kelahirannya saja. Dan masih banyak lagi program-program lainnya".
(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 14:10)

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menyatakan bahwa,

"Menurut saya program inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kendala yang masih perlu dibenahi dan diperbaiki".
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Dalam mengatasi permasalahan tersebut Bapak Sirojuddin, A.Md (Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) menambahkan bahwa,

"Kami tentunya pihak yang ditunjuk langsung oleh pemerintah daerah dalam melaksanakan kebijakan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan sangat menginginkan kebijakan tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan, namun memang tidak semua yang diharapkan dapat berjalan mulus, dilapangan sering sekali ditemukan permasalahan-permasalahan, seperti gangguan atau kerusakan perangkat jaringan sistem administrasi kependudukan, sehingga sangat menghambat kinerja kita dalam menjalankan program inovasi pelayanan yang kita buat seperti SEMEDI (Sehari Mesti Jadi) dan STMJ (Salam Tiga Puluh Menit Jadi), bagaimana bisa 30 menit jadi jika ada permasalahan perangkat jaringannya. Jadi untuk mengatasi permasalahan itu kami memberikan pelatihan ketrampilan teknologi informasi untuk petugas kami, dengan harapan jika terjadi masalah segera dapat diatasi sendiri, sehingga berdampak pada pelayanan masyarakat yang efisien".
(Wawancara dilakukan pada 30 Januari 2020 Pukul 08:35)

Penyataan berikutnya disampaikan oleh Bapak Indra (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan) bahwa,

“Menurut saya sudah berjalan, namun belum maksimal, perlu penambahan pegawai, karena saya merasakan sendiri permasalahan kenapa kami belum dapat memberikan pelayanan prima, karena dari segi SDM masih sangat minim”

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Bapak Indra menambahkan,

“Kami memiliki program pak, disini kami para petugas yang dituntut untuk berperan aktif dalam hal ini yaitu program SEMEDI (Sehari Mesti Jadi) itu dilakukan dalam penerbitan dokumen kependudukan di daerah-daerah yang kami kunjungi dalam kegiatan jemput bola. Kemudahan ada lagi program untuk masyarakat yang mengunjungi kantor ini yaitu program salam tiga puluh menit jadi (STMJ) untuk penerbitan dokumen kependudukan”.

(Wawancara dilakukan pada 29 Januari 2020 Pukul 11:30)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa memang dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah terlaksana dan berjalan dengan baik, tetapi dilapangan banyak kendala yang harus dihadapi oleh implementor, namun implementor memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, sehingga untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi implementor merancang beberapa strategi dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada target group seperti SEMEDI (Sehari Mesti Jadi), STMJ (Salam Tiga Puluh Menit Jadi) kemudian program-program inovasi pelayanan lain yang dapat digunakan dengan sistem online, dengan tujuan dapat memangkas permasalahan jarak dan waktu, sehingga pelayanan yang diberikan kepada target group menjadi efisien dan efektif.



Gambar 4.5. Kegiatan Sosialisasi Program Terbaru Kepada ASN di Lingkungan Disdukcapil dan Kecamatan se- Kabupaten Natuna



Gambar 4.6. Kegiatan Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA)



Gambar 4.7. Kegiatan Inovasi Pelayanan Program Jebol Rumah

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sebelumnya memang program-program strategi untuk melakukan inovasi-inovasi pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam memberikan pelayanan terbaiknya akan terus berinovasi dan melakukan terobosan-terobosan baru agar misi utama dari instansi tersebut yaitu untuk memberikan pelayanan seluruh penduduk Kabupaten Natuna dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.



Gambar 4.8. Kegiatan Program Jemput Bola dan Pendataan KTP-el dan Akta Kelahiran di daerah terpencil yang sulit dijangkau

Tabel 4.1. Data Perekaman KTP-el dan Kepemilikan Akta
Kelahiran Tahun 2019.

Uraian	Semester I Tahun 2019	Semester II Tahun 2019
JUMLAH PENDUDUK *)	81.197	81.786
WAJIB KTP *)	55.026	55.530
SUDAH REKAM KTP	53.548	54.663
BELUM REKAM KTP	1.478	867
JUMLAH ANAK USIA 0-18 TAHUN	29.455	29.167
JUMLAH ANAK YANG SUDAH MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	27.071	27.773
JUMLAH ANAK BELUM MEMILIKI AKTA KELAHIRAN	2.384	1.394

*Sumber : Data Konsolidasi Bersih Kab. Natuna tahun 2019

Tabel 4.2. Data Penduduk per KK Tahun 2019

1	MIDAI	1.183	1.200
2	BUNGURAN BARAT	2.288	2.291
3	S E R A S A N	1.736	1.647
4	BUNGURAN TIMUR	7.843	7.925
5	BUNGURAN UTARA	1.418	1.445
6	SUBI	908	906
7	PULAU LAUT	688	696
8	PULAU TIGA	1.047	1.066
9	BUNGURAN TIMUR LAUT	1.717	1.738

10	BUNGURAN TENGAH	1.137	1.145
11	BUNGURAN SELATAN	972	992
12	SERASAN TIMUR	1.002	1.011
13	BUNGURAN BATUBI	1.154	1.167
14	PULAU TIGA BARAT	619	631
15	SUAK MIDAI	603	614
JUMLAH SE KABUPATEN		24.315	24.474

Sumber : Data Disdukcapil Kab. Natuna 2019

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang bersifat teknologi sangat efektif digunakan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan pada daerah seperti Kabupaten Natuna yang berbentuk Kepulauan. Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa terdapat kenaikan jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el maupun jumlah anak yang memiliki akta kelahiran untuk semester I dan semester II tahun 2019 juga mengalami peningkatan hanya dalam waktu beberapa bulan. Peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik dapat dikategorikan berhasil. Seperti yang kita ketahui selama ini dengan sistem pendataan manual, birokrasi yang diharuskan kepada target group sangat panjang dan rumit, dengan adanya teknologi dapat memangkas permasalahan-permasalahan birokrasi yang rumit tersebut. Adapun tujuan dari teknologi itu sendiri adalah untuk memangkas sistem birokrasi, jika birokrasi semakin rumit, maka teknologi tersebut tidak ada manfaatnya. Kemudian dengan bantuan teknologi, dapat

mempermudah pendataan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sehingga menjadi lebih efektif dan efisien untuk masyarakat yang berada dipulau-pulau lain yang sulit dijangkau.

6. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik.

Manfaat dari studi penelitian ini salah satunya untuk mencari tahu mengapa implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna belum maksimal, kemudian untuk mencari faktor penghambat mengapa hal tersebut bisa terjadi, dari hasil studi penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pemerintah daerah maupun dinas kependudukan dan pencatatan sipil untuk meningkatkan dan mengoptimalkan implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dibahas sebelumnya diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Faktor Komunikasi menjadi penghambat utama Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna, pertama dikarenakan aspek geografis Kabupaten Natuna yang berbentuk pulau-pulau yang terpisah-pisah. Kedua, frekuensi jaringan internet yang sulit untuk di dapatkan, untuk itu diharapkan harus ada kerjasama antara Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Komunikasi dan Informasi untuk mengatasi permasalahan jaringan

internet maupun jaringan seluler di daerah-daerah terpencil atau pemerintah pusat bisa bekerjasama dengan TNI dan Polri untuk menggunakan saluran frekuensi yang sama dalam meningkatkan komunikasi di daerah-daerah terpencil tersebut.

Faktor lain yang menjadi penghambat implementasi kebijakan publik adalah SDM, seperti yang kita ketahui basic dari pegawai administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bukan dari Teknologi Informasi, untuk itu perlu dilakukan pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan produktivitas SDM di lingkungan dinas tersebut. Namun perlu diapresiasi bahwa komitmen dari SDM selalu berusaha untuk memaksimalkan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik, seperti program jemput bola, program Semedi (Sehari mesti jadi), untuk melaksanakan program tersebut dengan baik, tentu peran SDM sangat diperlukan sehingga seperti saat ini program-program tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan subjek penelitian secara garis besar, instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna sudah melaksanakan instruksi inovasi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019. Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi di lapangan yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan antara lain :

- a. komunikasi, sepenuhnya komunikasi dengan target group belum dapat dilaksanakan semua, namun beberapa daerah sudah dilakukan sosialisasi, terjadi beberapa kendala, antara lain lokasi yang sulit dijangkau, dan keterbatasan waktu.
- b. sumber daya, untuk mencapai suatu tujuan organisasi sangat diperlukan sumber daya manusia, yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna permasalahan jumlah atau kuantitas sumber daya manusia di instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masih jauh dari cukup, yang kemudian berdampak pada lambatnya pelayanan di dinas tersebut. Kemudian permasalahan lain yang berhubungan dengan sumber daya, yaitu minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) dengan kompetensi Informasi Teknologi (IT), keterbatasan fasilitas dan SDM pelayanan administrasi kependudukan perlu mendapat perhatian dari pemerintah daerah.

- c. Untuk sikap dan struktur birokrasi menurut peneliti sudah baik, mereka bekerja sesuai dengan aturan dan arahan dari pimpinan dan mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
- d. Secara umum pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik sudah dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada dan berdasarkan SOP pelayanan yang berlaku saat ini, namun memang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, ada beberapa permasalahan yang dilapangan yang harus menjadi perhatian khusus untuk memperbaiki sistem yang sudah berjalan saat ini.
- e. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna juga terus melakukan beberapa strategi dan terobosan-terobosan inovasi pelayanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada target group seperti Jebol Rumah (Jemput Bola ke Rumah-rumah), STMJ (Salam Tiga Puluh Menit Jadi), Pak Malaw (Pelayanan Akta Kematian Melalui Layanan Whatsapp), Semedi (Sehari Mesti Jadi) sehingga pelayanan yang diberikan kepada target group menjadi efisien dan efektif.

B. SARAN

Berdasarkan permasalahan yang sudah di paparkan oleh peneliti, maka peneliti menyarankan beberapa hal yaitu :

- a. Berkaitan dengan Komunikasi, Pemerintah Kabupaten Natuna dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Natuna seharusnya lebih peka terhadap kondisi yang ada saat ini, terutama penyediaan layanan internet di daerah-daerah terpencil, harapannya dengan adanya fasilitas

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta : Yayasan Pancur Siwah
- Brata, Atep Adya. 2000. Pelayanan Prima. Bandung : Armico
- H.A.S Moeni. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan
- Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta
- Nawawi, Hadari. 2007. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Pasalong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Puspitosari, Hesti. 2011. Filosofi Pelayanan Publik. Malang : Setara Press
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sadono, Sukirno. 1996. Etika Pemerintahan. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Safroni, M. Ladzi. 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Aditya Media Publishing
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementas, Cetakan Kelima. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta
- 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta

-----, 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung :
Alfabeta

-----, 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta

Suharto, Edi. 2012. Analisis Kebijakan Publik. Bandung AIPi

Winarno, Budi. 2014. Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus.
Yogyakarta: Media Pressindo.

Zauhar, Soesilo. 2006. Reformasi Administrasi. Jakarta : Bumi Aksara

Peraturan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019 tentang Perubahan
Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan
Administrasi Kependudukan

Referensi Lain

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna Tahun 2019

Internet

Implementasi Kebijakan Publik Edward III di akses pada Tanggal 6 Januari 2020
di [http://akpsuplirahim2013.blogspot.com/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii.html#:~:text=5%20May%202013-.IMPLEMENTASI%20KEBIJAKAN%20PUBLIK%20\(EDWARD%20iII\),implementasi%20oleh%20George%20Edward%20III.&text=Hakikat%20utama%20implementasi%20kebijakan%20adalah,program%20dinyatakan%20berlaku%20atau%20dirumuskan.](http://akpsuplirahim2013.blogspot.com/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii.html#:~:text=5%20May%202013-.IMPLEMENTASI%20KEBIJAKAN%20PUBLIK%20(EDWARD%20iII),implementasi%20oleh%20George%20Edward%20III.&text=Hakikat%20utama%20implementasi%20kebijakan%20adalah,program%20dinyatakan%20berlaku%20atau%20dirumuskan.)

Teori Implementasi Edward III di akses pada Tanggal 6 Januari 2020 di
<https://vcnotes.wordpress.com/2010/11/25/teori-implementasi-edward-iii/>

LAMPIRAN

PERATURAN DAERAH KABUPATEN NATUNA NOMOR 6 TAHUN 2019



BUPATI NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU

PERATURAN DAERAH KABUPATEN NATUNA
NOMOR 6 TAHUN 2019

TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 2 TAHUN 2012
TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI NATUNA,

- Menimbang : a. bahwa dengan berlakunya Undang- Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan, maka beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan perlu disesuaikan dan dilakukan perubahan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Daerah tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat 6 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang *Perkawinan* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3019);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3474);
4. Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 181, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2008 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4634);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124,

Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, sebagaimana telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475);

7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 161, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5080);
9. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
10. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 297 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5606);

11. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354); Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil;
12. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 184);
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 11 Tahun 2010 tentang Pedoman Pendataan dan Penerbitan Dokumen kependudukan Bagi Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Pencatatan Perkawinan dan Pelaporan Akta yang diterbitkan oleh Negara Lain;
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengangkatan dan Pemberhentian serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil dan Petugas Registrasi;
17. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendokumentasian Hasil Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil di Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 177);
19. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2013 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 61);
20. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non Permanen (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 147);
21. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup Dan Tatacara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan Dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
22. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80);
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 256);
24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 325);
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 118 Tahun 2017 tentang Blangko Kartu Keluarga, Regiater dan Kutipan Akta Pencatatan Sipil (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1764);

26. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 119 Tahun 2017 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Serta Tugas Pokok Pejabat Pencatatan Sipil Dan Petugas Registrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1765);
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2017 tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1766);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KABUPATEN NATUNA

dan

BUPATI NATUNA

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH NOMOR 2 TAHUN 2012 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN.

Pasal 1

Beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2012 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Natuna Nomor 2) diubah sebagai berikut :

1. Ketentuan Pasal 1 diubah sehingga Pasal 1 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Natuna.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Perangkat Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Natuna.
4. Instansi Pelaksana adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
5. Petugas Registrasi adalah Pegawai yang diberi tugas dan tanggungjawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di Desa/Kelurahan atau nama lainnya.
6. Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana selanjutnya disebut UPT Instansi Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan adalah satuan kerja di tingkat Kecamatan yang bertanggung jawab kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan.
7. Kecamatan adalah lingkungan kerja perangkat Pemerintahan wilayah Kecamatan yang meliputi beberapa desa dan Kelurahan.
8. Rukun Tetangga yang selanjutnya di singkat RT adalah lembaga masyarakat yang dibentuk oleh masyarakat di bawah Rukun warga, diakui dan dibina oleh Pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas Pemerintah, Pembangunan dan kemasyarakatan di Desa/ Kelurahan.

9. Rukun Warga yang selanjutnya di singkat RW adalah lembaga masyarakat yang dibentuk oleh masyarakat, diakui dan dibina oleh Pemerintah untuk memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat Indonesia yang berdasarkan kegotongroyongan dan kekeluargaan serta untuk membantu meningkatkan kelancaran tugas Pemerintah, Pembangunan dan kemasyarakatan di Desa/Kelurahan.
10. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
11. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
12. Orang Asing Tinggal Terbatas adalah orang asing yang tinggal dalam jangka waktu terbatas diwilayah Negara Republik Indonesia dan telah mendapat izin tinggal terbatas dari instansi yang berwenang.
13. Orang Asing Tinggal Tetap adalah orang asing yang berada dalam wilayah Republik Indonesia dan telah mendapat izin tinggal tetap dari instansi berwenang.
14. Warga Negara Indonesia Tinggal Sementara adalah Warga Negara Indonesia yang bertempat tinggal diluar domisili asli atau tempat tinggal tetapnya.
15. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta

pendayagunaan hasilnya untuk pelayan publik dan pembangunan sektor lain.

16. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa Kartu Identitas atau Surat Keterangan Kependudukan.
17. Pendaftaran Perpindahan Penduduk Antar Negara adalah pencatatan dan pemberian/perubahan dokumen penduduk bagi orang asing yang tinggal terbatas/tetap dan Warga Negara Indonesia yang pindah datang ke/dari luar negeri untuk jangka waktu 1 (satu) tahun berturut-turut atau lebih dari 1 (satu) tahun sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
18. Pindah Datang Penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru.
19. Keluarga adalah unit terkecil dalam masyarakat yang terdiri atas suami, istri dan suami istri dan anaknya, atau ayah dan anaknya, atau ibu dan anaknya dan orang lain yang menjadi tanggungjawab kepala keluarga.
20. Kepala Keluarga adalah seorang dari sekelompok anggota keluarga yang bertanggungjawab atas kebutuhan sehari-hari, atau orang yang dianggap/ditunjuk sebagai kepala keluarga.
21. Anggota Keluarga adalah orang yang menjalani kehidupan bersama dan bertempat tinggal dalam suatu bangunan

dengan kepala keluarga karena adanya hubungan darah, perkawinan atau ikatan lainnya.

22. Kartu Keluarga selanjutnya disingkat dengan KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas keluarga.
23. Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
24. Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi urusan Kependudukan di Daerah.
25. Tempat Perekaman Data Kependudukan yang selanjutnya disingkat TPKD adalah fasilitas yang dibangun di Kabupaten, Kecamatan, Desa atau Kelurahan untuk melakukan perubahan, pengolahan, pemukhtahiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk serta penyajian informasi kependudukan.
26. Biodata Penduduk adalah keterangan yang berisi elemen data tentang jati diri, informasi dasar serta riwayat perkembangan dan perubahan keadaan yang dialami oleh penduduk sejak saat kelahiran.

27. Nomor Induk Kependudukan yang selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
28. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
29. Surat Keterangan Tempat Tinggal yang selanjutnya disingkat SKTT adalah surat keterangan kependudukan yang diberikan kepada orang asing pemegang izin tinggal terbatas.
30. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan selanjutnya disingkat dengan SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di tingkat penyelenggara dan Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan sebagai satu kesatuan.
31. Hak Akses adalah hak yang diberikan Menteri kepada petugas yang ada pada penyelenggara dan Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan untuk dapat mengakses data base kependudukan sesuai dengan izin yang diberikan.
32. Data Base adalah kumpulan berbagai jenis data kependudukan yang tersimpan secara sistematis, terstruktur dan saling berhubungan dengan menggunakan

- perangkat lunak, perangkat keras dan jaringan komunikasi data.
33. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan.
 34. Pengakuan anak adalah pengakuan secara hukum dari seseorang bapak terhadap anaknya yang lahir dari luar ikatan perkawinan yang sah atas persetujuan ibu kandung anak tersebut.
 35. Pengesahan Anak adalah pengesahan status hukum seorang anak yang lahir diluar ikatan perkawinan yang sah, menjadi anak sah sepasang suami istri.
 36. Penduduk Rentan Administrasi Kependudukan adalah penduduk yang mengalami hambatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang disebabkan oleh bencana alam dan kerusuhan sosial.
 37. Petugas Rahasia Khusus adalah petugas reerse dan petugas intelejen yang melakukan tugas khusus diluar daerah domisilinya.
 38. Penyelenggaran adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten / kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
 39. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 40. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluar-

ga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

41. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
42. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.
43. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
44. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal menetap diwilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
45. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.
46. Kantor Urusan Agama Kecamatan selanjutnya disingkat KUA Kec. Adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi Penduduk yang beragama Islam.

47. Perlindungan Anak adalah segala kegiatan untuk menjamin dan melindungi anak dan hak-haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi.
 48. Penerbitan KIA adalah pengeluaran KIA baru atau penggantian KIA karena habis masa berlakunya, pindah datang, rusak atau hilang.
2. Ketentuan ayat (1) dihapus dan huruf a, huruf c, huruf f, huruf g dan huruf h ayat (2) Pasal 4 diubah, sehingga Pasal 4 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 4

- (1) Dihapus
- (2) Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Bupati dengan kewenangan sebagai berikut:
 - a. koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
 - b. pembentukan Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan yang tugas dan fungsinya dibidang Administrasi Kependudukan;
 - c. pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
 - d. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

- c. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan;
- f. penugasan kepada Desa/Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. penyajian data kependudukan berskala Kabupaten berasal dari data kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggungjawab dalam urusan Pemerintah dalam negeri; dan
- h. koordinasi dan pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

3. Ketentuan ayat (1) huruf c, ayat (2), ayat (3) Pasal 14 diubah, diantara ayat (2) dan ayat (3) Pasal 14 disisipkan 1 (satu) ayat yakni ayat (2a) dan ditambah 1 (satu) ayat yakni ayat (4), sehingga Pasal 14 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 14

- (1) Instansi pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban meliputi :
- a. mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
 - b. memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
 - c. mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan Dokumen Kependudukan;

- d. mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
 - e. menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
 - f. melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1), huruf a untuk pencatatan nikah, talak dan rujuk bagi penduduk yang beragama Islam pada tingkat kecamatan dilakukan oleh Pegawai Pencatat pada KUA Kec.
- (2a) Pelayanan Pencatatan Sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPT Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil.
- (3) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk persyaratan dan tata cara pencatatan peristiwa penting bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai UPT kependudukan Instansi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (2a) dan prioritas pembentukannya dilaksanakan sesuai Peraturan Perundang-undangan.

4. Diantara Pasal 16 dan Pasal 17 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 16A sehingga Pasal 16A berbunyi sebagai berikut :

Pasal 16A

- (1) Petugas Registrasi memtuntu kepala desa atau lurah dan Instansi Pelaksana dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
 - (2) Petugas registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat dan diberhentikan oleh Bupati diutamakan dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan.
 - (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai pedoman pengangkatan dan pemberhentian serta tugas pokok Petugas Registrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Ketentuan ayat (2) Pasal 32 ditambahkan 4 (empat) huruf yakni huruf bb, huruf cc, huruf dd dan huruf ee, diantara ayat (3) dan ayat (4) disisipkan 1 (satu) ayat yakni ayat (3a) serta ditambahkan 1 (satu) ayat yakni ayat (8), sehingga pasal 32 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 32

- (1) Data Kependudukan terdiri atas data perseorangan dan/atau data agregat penduduk.
- (2) Data perseorangan meliputi :
 - a. Nomor Kartu Keluarga;
 - b. NIK;
 - c. Nama Lengkap;
 - d. Jenis Kelamin;
 - e. Tempat Lahir;
 - f. Tanggal/Bulan/Tahun Lahir;
 - g. Golongan Darah;
 - h. Agama/Kepercayaan;

- i. Status Perkawinan;
 - j. Status Hubungan Dalam Keluarga;
 - k. Cacat Fisik Dan/Atau Mental;
 - l. Pendidikan Terakhir;
 - m. Jenis Pekerjaan;
 - n. NIK Ibu Kandung;
 - o. Nama Ibu Kandung;
 - p. NIK Ayah;
 - q. Nama Ayah;
 - r. Alamat Sebelumnya;
 - s. Alamat Sekarang;
 - t. Kepemilikan Akta Kelahiran/Surat Kenal Lahir;
 - u. Nomor Akta Kelahiran/Nomor Surat Kenal Lahir;
 - v. Kepemilikan Akta Perkawinan/Buku Nikah;
 - w. Nomor Akta Perkawinan/Buku Nikah;
 - x. Tanggal Perkawinan;
 - y. Kepemilikan Akta Perceraian;
 - z. Nomor Akta Perceraian/Surat Cerai;
 - aa. Tanggal Perceraian;
 - bb. Sidik Jari;
 - cc. Iris Mata;
 - dd. Tanda Tangan; dan
 - ee. Elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang.
- (3) Untuk kebutuhan Daerah selain data persorangan sebagaimana dimaksud ayat (2), Instansi Pelaksana dapat meminta data tambahan dengan membuat formulir.
- (3a) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus mendapat izin dari Bupati.

- (4) Data agregat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi himpunan data perseorangan yang berupa data kuantitatif dan data kualitatif.
- (5) Pemanfaatan data perseorangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin Bupati.
- (6) Persyaratan dan tatacara untuk mendapatkan izin Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.
- (7) Agama/kepercayaan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf h bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisikan dalam KTP, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan.
- (8) Data Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4) digunakan untuk semua keperluan adalah data Kependudukan dari Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan Pemerintahan Dalam Negeri, antara lain untuk pemanfaatan :
 - a. pelayanan publik;
 - b. perencanaan pembangunan;
 - c. alokasi anggaran;
 - d. pembangunan demokrasi; atau
 - e. penegakan hukum dan pencegahan kriminal.

6. Ketentuan Paragraf 4 diubah, sehingga Paragraf 4 berbunyi sebagai berikut :

Paragraf 4

Kartu Tanda Penduduk Elektronik

7. Ketentuan Pasal 41 diubah, sehingga Pasal 41 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 41

- (1) Penduduk WNI dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap dan telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el.
 - (2) KTP-el sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) berlaku secara nasional.
 - (3) Orang Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib melaporkan perpanjangan masa berlaku atau mengganti KTP-el kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sebelum tanggal masa berlaku Izin Tinggal Tetap berakhir.
 - (4) Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya memiliki 1 (satu) KTP-el.
 - (5) Penduduk yang telah memiliki KTP-el wajib membawanya pada saat bepergian.
 - (6) Bagi penduduk korban bencana alam dan atau bencana social diberikan KTP-el oleh instansi pelaksana tanpa dipungut biaya.
8. Diantara Pasal 41 dan Pasal 42 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 41A sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 41A

- (1) KTP-el mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat ele-

men data penduduk yaitu NIK, nama, tempat tanggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan KTP-el dan tanda tangan pemilik KTP-el.

- (2) NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi nomor identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik.
- (3) Pemerintah menyelenggarakan semua pelayanan public dengan berdasarkan NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2).
- (4) Untuk menyelenggarakan semua pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) Pemerintah melakukan integrasi nomor identitas yang telah ada dan digunakan untuk pelayanan publik.
- (5) Elemen data penduduk tentang agama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bagi penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-undangan atau bagi penghayat kepercayaan tidak diisi, tetapi tetap dilayani dan dicatat dalam data base kependudukan.
- (6) Dalam KTP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan.
- (7) KTP-el untuk :
 - a. Warga Negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup; atau
 - b. Orang Asing masa berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku izin tetap.

- (8) Dalam hal terjadi perubahan elemen data rusak atau hilang, penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Instansi Pelaksana untuk dilakukan perubahan atau penggantian.
 - (9) Dalam hal KTP-el rusak, penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan dengan membawa KTP-el yang rusak.
 - (10) Dalam hal KTP-el hilang, penduduk pemilik KTP-el wajib melapor kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan dengan membawa surat pernyataan kehilangan dari Kepolisian.
 - (11) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perubahan elemen data penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur dengan Peraturan Bupati.
9. Ketentuan Pasal 42 ayat (1), ayat (2), ayat (5), ayat (6), ayat (7) dihapus dan ayat (3), ayat (4), ayat (8), diubah sehingga Pasal 42 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 42

- (1) Dihapus.
- (2) Dihapus.
- (3) Penerbitan KTP-el bagi Warga Negara Indonesia yang baru datang dari Luar Negeri dilakukan setelah diterbitkan Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri oleh Instansi Pelaksana.
- (4) Masa berlaku KTP-el untuk Orang Asing tinggal tetap disesuaikan dengan berlakunya Izin Tinggal Tetap.
- (5) Dihapus.
- (6) Dihapus.

- (7) Dihapus.
 - (8) Penduduk yang telah memiliki KTP-el wajib membawanya pada saat bepergian.
10. Ketentuan Pasal 44 diubah, sehingga Pasal 44 berbunyi sebagai berikut:

Pasal 44

- (1) Petugas Khusus yang melakukan tugas keamanan negara diberikan dokumen kependudukan khusus, untuk memberikan perlindungan dan menjamin kerahasiaan identitas selama menjalankan tugas rahasia.
 - (2) Ketentuan mengenai penerbitan Dokumen Kependudukan bagi petugas khusus yang melakukan tugas keamanan negara dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
11. Ketentuan Pasal 45 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 45

- (1) KIA adalah Kartu Identitas yang diberikan kepada anak dari penduduk Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang mengajukan permohonan belum berusia 17 (tujuh belas) tahun dan belum pernah menikah.
- (2) Masa berlaku KIA:
 - a. Untuk anak kurang dari 5 (lima) tahun adalah sampai anak berusia 5 (lima) tahun; dan
 - b. Untuk anak diatas 5 (lima) tahun adalah sampai anak berusia 17 (tujuh belas) tahun kurang 1(satu) hari.

10. Di antara ayat (1) dan ayat (2) Pasal 47 disisipkan ayat (1a), ayat (1b), ayat (1c), ayat (1d) dan ayat (1e), sehingga Pasal 47 berbunyi sebagai berikut :

Setiap orang dilarang memindahkan dan/atau menyalahgunakan dan/atau menyalahgunakan data/atau elemen data Penduduk.

Pasal 46A

berbunyi sebagai berikut :

12. Di antara Pasal 46 dan Pasal 47, disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 46A, sehingga Pasal 46A

Peraturan Perundang-undangan.

(6) Tata cara dan persyaratan pembuatan KIA sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri

(5) Peringkat Daerah yang dimaksudkan dalam Peraturan Menteri sebagaimana dimaksud dengan cara jenjang sekolah-sekolah, rumah sakit, rumah ibadah, tempat ibadah anak-anak dan tempat layanan lainnya agar seluruh Kabupaten/Kota dapat melaksanakan

yang diatur dalam Peraturan Menteri

(4) Ketentuan pembuatan KIA baru bagi anak yang baru datang dari luar negeri dengan surat keterangan datang dari luar negeri (1), ayat (2) dan ayat (3) dan ayat (4) sebagaimana dimaksud

berikut.

(3) Untuk pembuatan KIA baru bagi anak Warga Negara Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang berada di Daerah Kabupaten/Kota dengan ketentuan

Passal 47

- (1) Petugas tertentu pada instansi pelaksana diberi hak akses untuk membaca, memasukkan, mengubah, meralat, menyimpan, menghapus, mencetak, mengkopi data dan dokumen kependudukan.
- (1a) Data persorangan dan dokumen kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disimpan dan dilindungi kerahasiaannya oleh Negara.
- (1b) Petugas Instansi Pelaksana dan Pengguna Data Kependudukan mendapatkan Hak Akses Data Kependudukan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- (1c) Petugas Instansi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (1b) diusulkan oleh Instansi Pelaksana Instansi Pelaksana kepada Menteri Dalam Negeri.
- (2) Petugas Instansi Pelaksana dan pengguna data kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1b) dilarang menyebarkan Data Kependudukan yang tidak sesuai dengan kewenangannya.
- (3) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan :
 - a. memiliki pangkat / golongan paling rendah Pengatur Tk. I (Ikd);
 - b. memiliki DP-3 dengan predikat baik;
 - c. memiliki kompetensi yang cukup di bidang pranata komputer; dan
 - d. memiliki dedikasi dan tanggung jawab terhadap tugasnya.
- (4) Hak akses petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dicabut karena :
 - a. meninggal dunia;

14. Ketentuan Pasal 48 diubah, sehingga Pasal 48 berbunyi sebagai berikut :
- Pasal 48
- (1) Data pribadi penduduk yang harus diin-
- dungi menurut :
- a. keterangan tentang cacat fisik dan/atau mental;
 - b. sakit jiwa;
 - c. iris mata;
 - d. tanda tangan; dan
 - e. elemen data lainnya yang merupakan subsektor.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai berapa isi catatan pribadi penting sebagaimana di-
- maksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-
- undangan.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai perserta pelaksanaan :
- a. mengabdikan diri;
 - b. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas;
 - c. tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik; dan
 - d. menubuhkan data dan dokumen kependudukan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai perserta pelaksanaan :
- a. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas;
 - b. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas dengan baik; dan
 - c. menubuhkan data dan dokumen kependudukan.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai perserta pelaksanaan :
- a. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas;
 - b. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas dengan baik; dan
 - c. menubuhkan data dan dokumen kependudukan.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai perserta pelaksanaan :
- a. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas;
 - b. mendaftar untuk pertama kali sebagai tidak bisa melaksanakan tugas dengan baik; dan
 - c. menubuhkan data dan dokumen kependudukan.

15. Ketentuan Pasal 49 diubah, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 49

- (1) Data Pribadi Penduduk sebagaimana dimaksud dalam Pasal 48, wajib disimpan dan dilindungi kerahasiaannya oleh Negara.
- (2) Data Pribadi penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dijaga kebenarannya dan dilindungi kerahasiaannya oleh penyelenggara dan Instansi Pelaksana sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

16. Ketentuan Pasal 50 dihapus.

17. Di antara Pasal 51 dan Pasal 52 disisipkan 1 (satu) Pasal yakni Pasal 51A, sehingga Pasal 51A berbunyi sebagai berikut :

Pasal 51A

Pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

18. Ketentuan Pasal 55 diubah, sehingga Pasal 55 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 55

- (1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran;
- (2) Pelaporan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dilaksanakan setelah mendapatkan keputusan dari perangkat daerah yang membidangi kependudukan.

- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada register Akta Kelahiran dan menerbitkan Kutipan Akta Kelahiran.
- (4) Kutipan Akta Kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (3), diterbitkan oleh Pejabat Pencatatan Sipil dan disimpan oleh Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Perundang-undangan.

19. Ketentuan Pasal 56 ayat (1) dihapus dan ayat (2) diubah, sehingga Pasal 56 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 56

- (1) Dihapus.
- (2) Pencatatan kelahiran dalam Register Akta Kelahiran dan Penerbitan Kutipan Akta Kelahiran terhadap peristiwa kelahiran seseorang yang tidak diketahui asal usulnya atau keberadaan orang tuanya, didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan dari Kepolisian.

20. Ketentuan Pasal 59 diubah, sehingga Pasal 59 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 59

- (1) Setiap kematian, wajib dilaporkan oleh Ketua Rukun Tetangga atau nama lainnya di domisili penduduk kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan paling

lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal kematian.

- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Kematian dan menerbitkan Kutipan Akta Kematian.
- (3) Pencatatan kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan berdasarkan keterangan kematian dari pihak yang berwenang.
- (4) Dalam hal terjadi ketidakjelasan keadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan baru dilakukan setelah adanya penetapan pengadilan.
- (5) Dalam hal terjadi kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan melakukan pencatatan kematian berdasarkan surat keterangan dari kepolisian.
- (6) Dalam hal tempat peristiwa kematian berbeda dengan domisili, Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan yang menerbitkan register dan kutipan Akta Kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan daerah asal.
- (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan Kematian sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) ayat (3), ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) diatur dengan Peraturan Perundang-undangan.

21. Ketentuan Pasal 69 diubah, sehingga Pasal 69 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 69

- (1) Pengakuan anak wajib dilaporkan oleh orang tua pada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal Surat Pengakuan Anak oleh ayah dan disetujui oleh ibu dari anak yang bersangkutan.
- (2) Pengakuan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan perkawinan sah menurut agama, tetapi belum sah menurut Peraturan Perundang-undangan.
- (3) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatatan Sipil mencatat pada Register Akta Pengakuan Anak dan menerbitkan Kutipan Akta Pengakuan Anak.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan pengakuan anak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Perundang-undangan.

22. Ketentuan Pasal 70 diubah, sehingga Pasal 70 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 70

- (1) Setiap pengesahan anak wajib dilaporkan oleh orang tua kepada Perangkat Daerah yang membidangi kependudukan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak ayah dan ibu dari anak yang bersangkutan melakukan perkawinan dan mendapatkan akta perkawinan.
- (2) Pengesahan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan

perkawinan sah menurut Peraturan Perundang-undangan.

- (3) Berdasarkan laporan pengesahan anak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pejabat Pencatat Sipil mencatat pada register akta pengesahan anak dan menerbitkan Kutipan Akta Pengesahan Anak.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pencatatan pengesahan anak sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) diatur dengan Peraturan Bupati.

23. Di antara BAB XIII dan BAB XIV disisipkan 1 (satu) BAB yakni BAB XIII A, sehingga berbunyi sebagai berikut :

**BAB XIII A
PEMBIAYAAN**

24. Di antara Pasal 90 dan Pasal 91 disisipkan satu Pasal yakni Pasal 91 A, sehingga berbunyi sebagai berikut :

Pasal 91 A

Pembiayaan penyelenggaraan program dan kegiatan Administrasi Kependudukan yang meliputi kegiatan fisik dan non fisik dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan Anggaran pendapatan dan Belanja Daerah.

25. Di antara Pasal 100 dan Pasal 101 disisipkan satu Pasal yakni Pasal 100 A, yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 100 A

Setiap orang yang tanpa hak menyebarluaskan Data Kependudukan dan Data Pribadi dipidana

kurungan paling lama 6 (enam) bulan dan/atau denda paling banyak Rp50.000.000.00 (lima puluh juta rupiah).

26. Ketentuan Pasal 105 diubah, sehingga Pasal 105 berbunyi sebagai berikut :

Pasal 105

- (1) Dalam pembuatan KTP-el dan data Kependudukan Pemerintah Daerah wajib memberikan NIK kepada setiap Penduduk.
- (2) Petugas pada Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan wajib menjadikan NIK sebagai dasar penerbitan dokumen paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak pengguna data kependudukan mengakses data kependudukan.
- (3) KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Peraturan Daerah ini ditetapkan berlaku seumur hidup.
- (4) Semua singkatan KTP sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan harus dimaknai KTP-el;
- (5) Setiap instansi yang berwenang dalam melaksanakan razia terhadap kepemilikan dokumen kependudukan bagi WNI dan WNA yang berada di Kabupaten Natuna wajib mengikut sertakan atau melibatkan Perangkat Daerah yang membidangi Kependudukan.

27. Ketentuan Pasal 107 dihapus

28. Ketentuan Pasal 108 di hapus.

Pasal II

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah Kabupaten Natuna.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal 16 September 2019

KABUPATEN NATUNA,

ABDUL HAMID RIZAL

Diundangkan di Ranai
pada tanggal 16 September 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN NATUNA,

WAN SISWANDI

LEMBARAN DAERAH KABUPATEN NATUNA TAHUN 2019 NOMOR 6

NOMOR REGISTER PERATURAN DAERAH KABUPATEN NATUNA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU : 6.34 / 2019

LAMPIRAN KTP

PROVINSI KEPULAUAN RIAU
KABUPATEN NATUNA

NIK : 3216090202710014

Nama : HERLAN
Tempat/Tgl Lahir : BEKASI, 02-02-1971
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol Darah : O
Alamat : BATU KAPAL
RT/RW : 002/004
Kel/Desa : RANAI
Kecamatan : BUNGURAN TIMUR
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : KARYAWAN BUMD
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



NATUNA
09-10-2018

PROVINSI KEPULAUAN RIAU
KABUPATEN NATUNA

NIK : 2103054506760001

Nama : DARMAWATI
Tempat/Tgl Lahir : MEMPAWAH, 05-06-1976
Jenis kelamin : PEREMPUAN Gol Darah :
Alamat : PIAN TENGAH
RT/RW : 001/001
Kel/Desa : PIAN TENGAH
Kecamatan : BUNGURAN BARAT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : MENGURUS RUMAH TANGGA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



NATUNA
29-01-2018

PROVINSI KEPULAUAN RIAU
KABUPATEN NATUNA

NIK : 2103066006011002

Nama : TIARA PITRIKANSARI
Tempat/Tgl Lahir : SERASAN, 20-06-2001
Jenis Kelamin : PEREMPUAN Gol. Darah : AB
Alamat : KP AIR NUSA LAUT
RT/RW : 004/002
Kel/Desa : AIR NUSA
Kecamatan : SERASAN TIMUR
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : BELUM KAWIN
Pekerjaan : PELAJAR/MAHASISWA
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



NATUNA
12-07-2019

Tiara

PROVINSI KEPULAUAN RIAU
KABUPATEN NATUNA

NIK : 3327133101830002

Nama : BIDIN
Tempat/Tgl Lahir : PEMALANG, 31-01-1983
Jenis kelamin : LAKI-LAKI Gol. Darah : -
Alamat : LIMAU MANIS
RT/RW : 005/003
Kel/Desa : LIMAU MANIS
Kecamatan : BUNGURAN TIMUR LAUT
Agama : ISLAM
Status Perkawinan : KAWIN
Pekerjaan : PETANI/PEKEBUN
Kewarganegaraan : WNI
Berlaku Hingga : SEUMUR HIDUP



NATUNA
26-04-2018

Bidin

PEDOMAN WAWANCARA

SUBJEK PENELITIAN

Nama	H. ILHAM KAULI, S.Sos, M.Si	
Jabatan	KEPALA DINAS	
MAKSUD DAN TUJUAN	Apakah maksud dan tujuan dari inovasi pelayanan yang tertuang pada Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019?	Tujuan utama adanya program kebijakan tentang inovasi pelayanan publik di dinas ini (Disdukcapil) adalah untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan, karena yang kita ketahui, birokrasi tanpa teknologi akan membutuhkan waktu yang lama. Kemudian untuk mereka (masyarakat) yang jauh dari pusat pemerintahan bisa dipermudah dengan adanya kebijakan seperti ini.
KOMUNIKASI	Apakah bapak selaku pimpinan tertinggi di instansi ini sudah memberikan penjelasan tentang inovasi pelayanan publik kepada seluruh petugas di instansi ini?	Untuk melaksanakan program inovasi pelayanan, saya sudah memberikan arahan dan penjelasan kepada seluruh bawahan dan petugas pelayanan agar mereka selalu berkoordinasi dan bekerjasama dalam memberikan pelayanan yang optimal, efektif dan efisien, sehingga target group (masyarakat) merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh kantor ini.

	Apakah bapak selaku implementor kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sudah melakukan sosialisasi kepada target group dalam hal ini masyarakat?	Untuk sosialisasi kepada masyarakat sudah kami lakukan, namun belum mencakup keseluruhan, karena keterbatasan waktu dan kondisi geografis kabupaten natuna yang terdiri dari kepulauan dimana jarak ibukota kabupaten ke pulau-pulau sulit untuk dijangkau.
SUMBER DAYA MANUSIA	Menurut bapak apakah jumlah pegawai atau tenaga administrasi di instansi ini sudah cukup untuk memenuhi standar pelayanan publik?	Saat ini sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil saat ini masih sangat kurang, baik dari segi jumlah maupun dari segi kompetensinya, efek dari rendahnya sumberdaya kami ini tentunya berdampak negatif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena kami harus berbagi tugas, ada yang turun ke lapangan, ada yang harus tetap di kantor. Tetapi kami akan terus berusaha untuk maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
SIKAP	Bapak selaku pemimpin tertinggi di instansi ini, bagaimanakah bapak memberikan arahan kepada tenaga administrasi yang melayani target group	Saya selaku pimpinan di Disdukcapil tentunya sangat mendorong dan mendukung program kebijakan inovasi pelayanan publik, dan

	(masyarakat)?	tentu saya juga sudah menyampaikan hal serupa kepada staf dan semua petugas dilingkungan Disdukcapil untuk ikut serta dalam mendukung dan menjalankan serta mensukseskan semua yang tertuang pada Perda Nomor 6 Tahun 2019, dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, agar masyarakat merasa puas terhadap kinerja instansi ini.
STRUKTUR BIROKRASI	Menurut bapak bagaimana pengurusan administrasi kependudukan di instansi ini?	Tentunya kami selaku implementor kebijakan inovasi pelayanan publik, kami dalam melaksanakan seluruh pekerjaan dan tanggung jawab kami masing-masing dengan mengacu pada Perda Nomor 6 tahun 2019, kemudian kami juga memiliki SOP yang menjadi acuan standar pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat, dan saya menekankan kembali kepada seluruh petugas untuk memberikan pelayanan terbaik buat masyarakat.
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK	Menurut bapak apakah inovasi pelayanan publik sudah terlaksana dan berjalan sesuai dengan yang tertuang	Menurut saya program inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun tentunya untuk

	pada Perda Nomor 6 tahun 2019?	mencapai kata "sempurna" masih belum, perlu berbagai proses dan tahapan serta terobosan inovasi pelayanan untuk mencapai ke arah yang lebih baik.
SOLUSI DALAM MENGATASI PERMASALAHAN YANG DIMUKAKAN EDWARD (KOMUNIKASI, SUMBER DAYA, SIKAP, DAN STRUKTUR BIROKRASI)	Dalam mengimplementasikan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik, apa saja terobosan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah bapak uraikan sebelumnya?	Di lapangan dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan publik memang kami banyak sekali menemukan permasalahan seperti yang sudah saya uraikan sebelumnya, seperti yang kita ketahui bahwa natuna ini berbentuk kepulauan, jadi keterbatasan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan sedikit sulit, sehingga kami melakukan terobosan inovasi pelayanan untuk meminimalisir permasalahan-permasalahan dalam pelayanan penduduk, salah satu terobosan kami adalah melakukan pelayanan jembut bola, kami pergi ke suatu daerah yang sangat sulit dijangkau, dan disana kami memberikan pelayanan kepada penduduk, hingga diterbitkan dokumen kependudukan dengan harapan agar seluruh penduduk Kabupaten

		Natuna, tercatat dalam database kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Natuna.
--	--	---



PEDOMAN WAWANCARA

SUBJEK PENELITIAN

Nama	Drs. ABDUL MAZI	
Jabatan	KEPALA BIDANG PELAYANAN PENCATATAN SIPIL	
MAKSUD DAN TUJUAN	Apakah maksud dan tujuan dari inovasi pelayanan yang tertuang pada Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019?	Maksud dan tujuannya adalah untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
KOMUNIKASI	Apakah bapak sebagai salah satu pemimpin di instansi ini sudah mendapat penjelasan dari pimpinan tertinggi dan sudah memberikan penjelasan kembali tentang inovasi pelayanan publik kepada seluruh petugas di instansi ini?	Kadis Dukcapil sudah memberikan arahan agar kami mendukung program inovasi pelayanan tersebut dan saya sudah menyampaikan arahan kepada bawahan atau petugas untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.
	Apakah bapak selaku implementor kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sudah melakukan sosialisasi kepada target group dalam hal ini masyarakat?	Untuk sosialisasi kepada masyarakat sudah kami lakukan, dengan cara pelayanan jemput bola melalui turun ke lapangan ke setiap kecamatan atau desa-desa yang mudah dijangkau.
SUMBER DAYA MANUSIA	Menurut bapak apakah jumlah pegawai atau tenaga administrasi di instansi ini sudah cukup untuk memenuhi standar pelayanan publik?	Untuk sumber daya manusia yang dimiliki oleh disdukcapil untuk ini masih kurang memadai baik dari segi jumlah maupun dari segi kompetensinya, sehingga perlu ditambah sumber daya

		manusianya agar kami maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
SIKAP	Sebagai atasan langsung dari pelaksana pelayanan publik di instansi ini, bagaimana sikap bapak dalam berkoordinasi dengan rekan-rekan sejawat, Kasi dan tenaga administrasi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?	Saya sebagai salah satu pimpinan di Disdukcapil tentunya selalu melakukan koordinasi dan konsultasi kepada teman-teman sejawat lintas Kepala Bidang, Kepala Seksi maupun petugas administrasi terhadap setiap permasalahan yang dihadapi dan pemecahannya agar masyarakat terlayani dengan baik.
STRUKTUR BIROKRASI	Menurut bapak bagaimana pengurusan administrasi kependudukan di instansi ini?	Menurut saya pengurusan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kab. Natuna ini sudah cukup baik karena kami dalam melaksanakan pekerjaan dan tanggungjawab kami berpedoman pada peraturan perundangan di tingkat Pusat maupun di tingkat daerah yaitu Perda Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang menjadi acuan standar pelayanan kami kepada masyarakat.
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK	Menurut bapak apakah inovasi pelayanan publik sudah terlaksana dan berjalan sesuai dengan yang tertuang pada Perda Nomor 6 tahun 2019?	Menurut saya program inovasi pelayanan publik saat ini sudah terlaksana dan berjalan dengan baik, namun kami masih terus

		melakukan terobosan inovasi pelayanan agar pelayanan kami ke depannya semakin baik.
SOLUSI DALAM MENGATASI PERMASALAHAN YANG DIMUKAKAN EDWARD (KOMUNIKASI, SUMBER DAYA, SIKAP, DAN STRUKTUR BIROKRASI)	Dalam mengimplementasikan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik, apa saja terobosan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah bapak uraikan sebelumnya?	tentunya untuk mengatasi permasalahan-permasalahan di lapangan kami sudah melakukan terobosan inovasi pelayanan, beberapa program inovasi pelayanan sudah kami jalankan antara lain penerbitan kartu keluarga dan surat keterangan pindah datang sudah menggunakan teknologi jaringan internet (online) berupa tanda tangan elektronik, kemudian permohonan akta kelahiran juga sudah kami programkan untuk menggunakan sistem online, sehingga penduduk datang ke kantor hanya tinggal menunjukkan bukti pengiriman berkas kepada petugas dan kami menyerahkan akta kelahirannya saja. Dan masih banyak lagi program-program lainnya".

PEDOMAN WAWANCARA

SUBJEK PENELITIAN

Nama	SIROJUDDIN, A.Md	
Jabatan	KEPALA SEKSI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	
MAKSUD DAN TUJUAN	Apakah maksud dan tujuan dari inovasi pelayanan yang tertuang pada Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019?	Tujuan dibuatnya kebijakan ini (inovasi pelayanan publik) adalah untuk memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan, sebelum adanya teknologi (masih bersifat manual) waktu yang mereka gunakan untuk pengurusan administrasi kependudukan cukup lama, karena keterbatasan sarana prasarana dan tenaga administrasi.
KOMUNIKASI	Apakah bapak sudah mendapat penjelasan dari pimpinan dan sudah memberikan penjelasan kembali tentang inovasi pelayanan publik kepada seluruh petugas di instansi ini?	Komunikasi secara vertikal sudah kami lakukan di instansi ini, tentunya kami semua berharap bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara optimal oleh seluruh pimpinan dan pegawai di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini.
	Apakah bapak selaku implementor kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan sudah melakukan sosialisasi kepada target group dalam hal ini masyarakat?	Untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tidak mudah, karena kita tahu bahwa daerah kita ini agak sulit dijangkau karena kondisi geografis yang terdiri dari pulau-pulau dan

		alat transportasi angkutan laut yang masih kurang memadai.
SUMBER DAYA MANUSIA	Menurut bapak apakah jumlah pegawai atau tenaga administrasi di instansi ini sudah cukup untuk memenuhi standar pelayanan publik?	SDM di kantor ini sangat kurang memadai karena dalam memberikan pelayanan prima, terkadang kami juga harus bisa turun ke lapangan untuk membantu staf atau petugas kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
SIKAP	Bagaimanakah bapak memberikan arahan kepada tenaga administrasi yang melayani target group (masyarakat)?	Saya selalu menyampaikan kepada teman-teman rekan kerja serta petugas pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
STRUKTUR BIROKRASI	Menurut bapak bagaimana pengurusan administrasi kependudukan di instansi ini?	Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, kami sudah diberikan arahan dan sosialisasi dari bapak kepala dinas dimana beliau menekankan kami untuk memberikan pelayanan prima dengan mengacu pada Perda Nomor 6 Tahun 2019 dan SOP yang telah ditetapkan.
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK	Menurut bapak apakah inovasi pelayanan publik sudah terlaksana dan berjalan sesuai dengan yang tertuang pada Perda Nomor 6 tahun 2019?	Menurut saya program inovasi pelayanan publik sudah berjalan dengan baik, namun ada beberapa kendala yang masih perlu dibenahi dan diperbaiki.
SOLUSI DALAM MENGATASI PERMASALAHAN	Dalam mengimplementasikan kebijakan Inovasi	Kami tentunya pihak yang ditunjuk langsung oleh pemerintah daerah

<p>YANG DIMUKAKAN EDWARD (KOMUNIKASI, SUMBER DAYA, SIKAP, DAN STRUKTUR BIROKRASI)</p>	<p>Pelayanan Publik, apa saja terobosan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah bapak uraikan sebelumnya?</p>	<p>dalam melaksanakan kebijakan inovasi pelayanan publik administrasi kependudukan sangat menginginkan kebijakan tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan, namun memang tidak semua yang diharapkan dapat berjalan mulus, dilapangan sering sekali ditemukan permasalahan-permasalahan, seperti gangguan atau kerusakan perangkat jaringan sistem administrasi kependudukan, sehingga sangat menghambat kinerja kita dalam menjalankan program inovasi pelayanan yang kita buat seperti SEMEDI (Sehari Mesti Jadi) dan STMJ (Salam Tiga Puluh Menit Jadi), bagaimana bisa 30 menit jadi jika ada permasalahan perangkat jaringannya. Jadi untuk mengatasi permasalahan itu kami memberikan pelatihan ketrampilan teknologi informasi untuk petugas kami, dengan harapan jika terjadi masalah segera dapat diatasi sendiri, sehingga berdampak pada pelayanan masyarakat yang efisien.</p>
---	--	--

PEDOMAN WAWANCARA

SUBJEK PENELITIAN

Nama	INDRA	
Jabatan	PETUGAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	
MAKSUD DAN TUJUAN	Apakah saudara sebagai petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat paham apa maksud dan tujuan dari inovasi pelayanan yang tertuang pada Perda Kabupaten Natuna Nomor 6 Tahun 2019?	Dengan adanya kebijakan ini, masyarakat yang jauh lebih dipermudah, karena dengan bantuan teknologi masa kini, jarak bukanlah menjadi hambatan dalam melakukan kegiatan, apalagi kabupaten khususnya instansi kita ini sudah di dukung dengan teknologi dan alat elektronik yang cukup canggih.
KOMUNIKASI	Apakah saudara sudah mendapat penjelasan tentang inovasi pelayanan publik kepada seluruh petugas di instansi ini?	Kami selaku staf sudah menerima arahan dan penjelasan secara langsung dari pimpinan kami tentang bagaimana maksud dan tujuan serta tata cara dari inovasi pelayanan publik yang akan kami berikan kepada masyarakat, serta kami juga sudah diberikan bimbingan dan pelatihan untuk menggunakan aplikasi yang terkait dengan administrasi kependudukan..
	Apakah saudara selaku petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang inovasi pelayanan terbaru di instansi ini?	Untuk sosialisasi kepada masyarakat setahu saya sudah dilaksanakan oleh pimpinan di instansi ini.

<p>SUMBER DAYA MANUSIA</p>	<p>Menurut saudara apakah jumlah pegawai atau tenaga administrasi di instansi ini sudah cukup untuk memenuhi standar pelayanan publik?</p>	<p>Tenaga administrasi sangat perlu ditambah karena seringkali saya harus merangkap semua pekerjaan ketika rekan saya harus melaksanakan tugas dilapangan, dan juga saya kadang harus lembur agar pelayanan untuk masyarakat bisa berjalan dengan baik dan efisien. Dikantor ini sangat kurang tenaga Informasi Teknologi (IT) atau tenaga yang memiliki keahlian dibidang komputer karena jika terjadi permasalahan yang berhubungan dengan teknologi, kami harus menghubungi pihak ketiga untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, dan itu membutuhkan waktu yang relatif lama, dan itu juga menjadi permasalahan utama dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.</p>
<p>SIKAP</p>	<p>Apa bentuk dukungan saudara dalam mensukseskan inovasi pelayanan publik di instansi ini? Dan bagaimana sikap saudara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>Saya selaku petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat akan melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat tentunya dengan penuh rasa tanggung jawab yang tinggi. Dan saya mendukung penuh aturan yang dibuat oleh pemerintah daerah</p>

		sesuai dengan tupoksi saya sebagai tenaga administrasi kependudukan
STRUKTUR BIROKRASI	Menurut saudara bagaimana pengurusan administrasi kependudukan di instansi ini?	Tentunya kami berkerja sesuai dengan arahan dari pimpinan kami, dan sesuai dengan SOP yang ada.
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK	Menurut saudara apakah inovasi pelayanan publik sudah terlaksana dan berjalan sesuai dengan yang tertuang pada Perda Nomor 6 tahun 2019?	Menurut saya sudah berjalan, namun belum maksimal, perlu penambahan pegawai, karena saya merasakan sendiri permasalahan kenapa kami belum dapat memberikan pelayanan prima, karena dari segi SDM masih sangat minim.
SOLUSI DALAM MENGATASI PERMASALAHAN YANG DIMUKAKAN EDWARD (KOMUNIKASI, SUMBER DAYA, SIKAP, DAN STRUKTUR BIROKRASI)	Dalam mengimplementasikan Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik, apa saja terobosan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Natuna dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang telah bapak uraikan sebelumnya?	Kami memiliki program pak, disini kami para petugas yang dituntut untuk berperan aktif dalam hal ini yaitu program SEMEDI (program sehari mesti jadi) itu dilakukan dalam penerbitan dokumen kependudukan di daerah-daerah yang kami kunjungi dalam kegiatan jemput bola. Kemudian ada lagi program untuk masyarakat yang mengunjungi kantor ini yaitu program salam tiga puluh menit jadi (STMJ) untuk penerbitan dokumen kependudukan.

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN TRIANGULASI

Nama Responden	: BIDIN	
Waktu Wawancara	: Rabu 29 Januari 2020	
Pendidikan Terakhir Responden	: SMP	
Pekerjaan Responden	: PETANI	
1.	Tujuan mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Natuna?	saya ingin mengurus akta lahir anak saya pak.
2.	Apakah bapak mengetahui tentang program inovasi pelayanan disdukcapil?	belum pak, saya belum mengetahui tentang program tersebut.
3.	Apakah petugas disdukcapil sudah melakukan sosialisasi di desa tempat tinggal bapak/ibu?	Setahu saya, sampai hari ini belum ada sosialisasi langsung dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
4.	Apakah menurut bapak/ibu petugas di disdukcapil ini sudah cukup jumlahnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?	kalau saya perhatikan jumlah pegawai di kantor ini masih sedikit sekali, beberapa hari kemarin pada saat saya melakukan pengurusan KK dan KTP, beberapa kali dan harus antri agak lama, karena pegawainya harus melayani banyak pengunjung, saran saya ditambah lagi lah.
5.	Menurut bapak/ibu bagaimana sikap pelayanan petugas di kantor ini? Apakah ibu/bapak merasa puas akan pelayanan dari petugas?	saya sangat senang dengan pelayanan di kantor ini, walaupun kadang harus rela mengantri agak lama, dan mereka juga terkadang mungkin capek melayani masyarakat dalam jumlah cukup banyak, namun mereka tetap sabar menerima dan melayani kami.
6.	Menurut bapak / ibu bagaimana kepengurusan administrasi kependudukan di kantor ini?	menurut saya kepengurusan di kantor ini tidak sulit, cuma lama saja pak, ya mungkin seperti yang tadi saya bilang masih kurang petugasnya.

PEDOMAN WAWANCARA
INFORMAN TRIANGULASI

Nama Responden		: HERLAN
Waktu Wawancara		: Kamis 30 Januari 2020
Pendidikan Terakhir Responden		: SMA
Pekerjaan Responden		: Karyawan BUMD
1.	Tujuan mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Natuna?	Saya mau mengurus perpindahan KK anak saya, kebetulan anak saya sudah menikah namun dia tidak sempat mengurus perpindahan KK-nya, jadi saya bantuin.
2.	Apakah bapak mengetahui tentang inovasi pelayanan disdukcapil?	sudah pak, namun saya belum menggunakan program tersebut.
3.	Apakah petugas disdukcapil sudah melakukan sosialisasi di desa tempat tinggal bapak/ibu?	sudah pak, kemarin kami di kumpulkan di kantor desa untuk mendengarkan penjelasan program-program terbaru kantor ini dalam pengurusan administrasinya.
4.	Apakah menurut bapak/ibu petugas di disdukcapil ini sudah cukup jumlahnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Masih sangat kurang pak, ini saja saya sudah datang untuk kedua kalinya, karena kemaren antriannya agak lama pak, kalau bisa ditambah lagi orangnya, jadi setiap meja dipegang 2 orang petugas.
5.	Menurut bapak/ibu bagaimana sikap pelayanan petugas di kantor ini? Apakah ibu/bapak merasa puas akan pelayanan dari petugas?	jujur saya sangat puas dengan pelayanan mereka, semua petugas disini ramah, baik, dan sopan.
6.	menurut bapak / ibu bagaimana kepengurusan administrasi kependudukan di kantor ini?	menurut saya mudah pak, apalagi dipermudah dengan program inovasi pelayanannya yang memudahkan kita melakukan pengurusan jarak jauh.

PEDOMAN WAWANCARA

INFORMAN TRIANGULASI

Nama Responden		DARMAWATI
Waktu Wawancara		Kamis 30 Januari 2020
Pendidikan Terakhir Responden		SMP
Pekerjaan Responden		Mengurus Rumah Tangga
1.	Tujuan mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Natuna?	saya mau nambah jumlah anggota di KK saya pak, adik saya datang dari kalimantan ingin menetap di sini.
2.	Apakah bapak/ibu mengetahui tentang inovasi pelayanan disdukcapil?	tahu saya pak, dari pengumuman yang ada di depan kantor pak.
3.	Apakah petugas disdukcapil sudah melakukan sosialisasi di desa tempat tinggal bapak/ibu?	sudah pak, kemarin dilaksanakan di rumahnya bapak kades tapi kebetulan saya tidak bisa pergi saya hanya mendapat informasi dari teman.
4.	Apakah menurut bapak/ibu petugas di disdukcapil ini sudah cukup jumlahnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?	sangat kurang pak, saya harus bolak balik, ambil antrian dulu, sekitar 2 jam lagi saya harus datang lagi, karena pegawainya sedikit, kalau pegawainya banyak, mungkin tidak perlu antri kali ya.. saran saya sih ditambah lagi lah.
5.	Menurut bapak/ibu bagaimana sikap pelayanan petugas di kantor ini? Apakah ibu/bapak merasa puas akan pelayanan dari petugas?	petugas disini baik-baik, mereka sopan dalam menerima dan melayani kami, tutur kata mereka halus, saya tahu mereka lelah, namun kesungguhan petugas dalam bekerja tetap mereka jaga.
6.	Menurut bapak / ibu bagaimana kepengurusan administrasi kependudukan di kantor ini?	lumayan rumit pak, banyak berkas yang harus saya lengkapi, belum lagi saya harus ke desa dan ke kecamatan terlebih dahulu.

PEDOMAN WAWANCARA
INFORMAN TRIANGULASI

Nama Responden		TIARA PITRIKANSARI
Waktu Wawancara		Kamis 30 Januari 2020
Pendidikan Terakhir Responden		SMA
Pekerjaan Responden		Mahasiswa
1.	Tujuan mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Natuna?	mau melegalisir KTP dan KK saya pak, untuk melamar pekerjaan.
2.	Apakah bapak mengetahui tentang inovasi pelayanan disdukcapil?	sudah tahu pak, dapat informasi dari teman.
3.	Apakah petugas disdukcapil sudah melakukan sosialisasi di desa tempat tinggal bapak/ibu?	belum ada pak.
4.	Apakah menurut bapak/ibu petugas di disdukcapil ini sudah cukup jumlahnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?	ngak tahu juga sih pak ya, karena saya baru sekarang masuk kantor ini, tapi jika dilihat dari antrian yang ada sepertinya memang minim, karena saya menunggu sudah 2 jam sedangkan saya lihat didepan yang melayani hanya 2 orang saja, saran saya ditambah lah, biar pelayanan semakin cepat.
5.	Menurut bapak/ibu bagaimana sikap pelayanan petugas di kantor ini? Apakah ibu/bapak merasa puas akan pelayanan dari petugas?	sejauh ini saya melihat sikap dari pegawainya sudah cukup baik mereka ramah-ramah, murah senyum, kami merasa bahwa kami sangat dihargai dikantor ini, dan kami dilayani sepenuh hati.
6.	Menurut bapak / ibu bagaimana kepengurusan administrasi kependudukan di kantor ini?	kalau pengurusan administrasi kependudukan saya belum pernah pak, tapi saya melakukan legalisir tidak sulit pak.