

**ANALISIS PERAN KEPALA LINGKUNGAN DALAM PERDA NO 23
TAHUN 2006 TENTANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KESAWAN KECAMATAN
MEDAN BARAT**

Marhamah, Budiman Purba
bepe@dharmawangsa.ac.id
Universitas Dharmawangsa

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 terhadap Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat, dan untuk mengetahui factor pendukung dan penghambat keberhasilan pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 terhadap Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat. Metode Penelitian menggunakan metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci. Objek penelitian yang diteliti adalah Lurah, Sekertaris Lurah, PNS sebagai petugas registrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan dan Masyarakat penerima pelayanan. Sosialisasi salah satu langkah penting dalam melaksanakan Perda No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sehingga faham masyarakat terhadap Pendaftaran Kependudukan semakin baik. Pengabaian pentingnya sosialisasi akan menghambat capaian maksimal implementasi Perda tersebut. Kebijakan Pemerintah Kota Medan dengan melakukan koordinasi kerja kepada Kecamatan Medan Barat dalam hal biaya operasional yang diberikan kepada Kelurahan Kesawan untuk menjalankan tugasnya pada bidang Administrasi Kependudukan. Hasil dari penelitian ini proses Sosialisasi Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, menjadi salah satu langkah penting dalam pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Melalui sosialisasi ini pendaftaran Kependudukan semakin baik. Pengabaian pentingnya sosialisasi akan menghambat capaian maksimal implementasi Perda tersebut. Hal ini terwujud karena sosialisasi yang terlaksana secara rutin pada setiap hari seninnya.

Kata Kunci :KepalaLingkungan, AdministrasiKependudukan, Domisili,KartuKeluarga.

1. Pendahuluan

Kelurahan merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah Kecamatan. Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten dan kota. Kelurahan dipimpin oleh lurah yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak mengatur wilayahnya lebih terbatas.

Fungsi Kepala Lingkungan membantu Lurah dalam menyelenggarakan pemerintah pada bagian wilayah kelurahan dan bertanggung jawab kepada Lurah. Kepala Lingkungan harus berdomisili di kelurahan yang bersangkutan sesuai jabatannya. Kepala lingkungan mempunyai tugasnya antara lain: Pembinaan wilayah dan masyarakat termasuk organisasi kemasyarakatan, pemuda dan olahraga. Mendengarkan dan menampung aspirasi masyarakat setempat dan membantu tugas lurah dalam melaksanakan tugas operasional ke wilayahan. Penyelenggara kegiatan pemerintah, pembangunan, kemasyarakatan serta keamanan, ketentraman dan ketertiban. Pelaksanaan keputusan dan kebijaksanaan lurah. Penyelenggara pembinaan kerukunan warga. Membina dan meningkatkan partisipasi swadaya dan gotong royong masyarakat. Penyelenggara penyuluhan kegiatan program-program pemerintah. Kepala Lingkungan sebagai perpanjangan tangan lurah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu membantu masyarakat untuk pengurusan administrasi di kelurahan maupun terhadap permasalahan lainnya. Disamping itu, Kepala Lingkungan mempunyai tugas yaitu menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan dengan melakukan kerjasama

sekolah dengan masyarakat dan babinkamtibmas dengan kegiatan siskamling. Tugas Kepala Lingkungan harus tanggap mengetahui siapa saja masyarakatnya yang pindah dari lingkungannya dan siapa saja masyarakat yang masuk di lingkungannya. Sebenarnya tugas dan fungsi kepala lingkungan tidak mengenal waktu, mereka juga bisa bekerja 24 jam. Misalnya pada tengah malam ada masalah warga di lingkungannya, Kepala Lingkungan wajib turun tangan dalam menyelesaikan masalah warga di lingkungan.

Berdasarkan hasil pengamatan sayadi kelurahan tersebut bahwa Kepala Lingkungan masih ada yang belum mengetahui jumlah penduduk di lingkungan kerjanya. Demikian juga sebaliknya warga atau masyarakat tidak mengetahui siapa Kepala Lingkungannya yang berada di wilayah tempat tinggalnya. Kepala Lingkungan masih ada beberapa kepala lingkungan tidak mempunyai data pencatatan kependudukannya di lingkungan wilayahnya sesuai peran dan fungsinya.

2. Teori

2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan yang berupa barang dan jasa yang mempunyai sifat tak dapat dilihat. Dalam kata pelayanan selalu diiringi oleh kata "Publik" yang berarti masyarakat banyak atau untuk kepentingan orang banyak. Dengan hal ini pemerintah menyediakan pelayanan bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dan dengan demikian pelayanan dapat membuat kebutuhan banyak orang dapat terpenuhi dengan baik.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah meningkatkan mutu suatu kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan fungsi dan tugas instansi tertentu dalam pelayanan publik. Fungsi lain pelayanan publik adalah mengefektifkan serta mengefisienkan sistem ketatalaksanaan, sehingga hasil dari pelayanan itu bermanfaat dan berhasil guna bagi masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan sebuah kreativitas dalam pembangunan dan mensejahterakan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi W, definisi yang di berikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997:448) yaitu: "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan."

Definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang hanya dapat dirasakan atas produk-produk yang diberikan oleh layanan kepada yang dilayani, hal ini pelayanan tidak dapat dilihat wujudnya bahkan nyatanya namun hanya rasa yang dapat menilai pelayanan itu sudah baik atau belum baik.

Sedangkan Gronroos, (1990:27) mengatakan definisi pelayanan sebagai berikut:

"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 yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan."

Seperti definisi sebelumnya, bahwa pelayanan suatu kegiatan atau usaha atas produk yang telah disediakan dengan tanpa wujud tak terlihat, hanya dapat dirasakan dengan adanya interaksi antara satu dengan yang lain yaitu konsumen dan produsen sehingga aktivitas pelayanan ini dapat terjadi dan berfungsi sebagai pemecahan masalah atas kebutuhan yang diperlukan oleh para konsumen.

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga Sinambela mengatakan Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. (Sinambela, 2011:5). Penyelenggara negara adalah sebagai subjek pelayanan yang menyediakan atau memenuhi kebutuhan para masyarakatnya akan berbagai kebutuhannya. Dan ini suatu keharusan bagi penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan tanggung jawab negara guna bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Dan pada dasarnya pelayanan adalah sebuah usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebagai pelaku pemenuh kebutuhan adalah negara melalui instansi-instansi yang terbentuk untuk memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, ayat 1, menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, ada tiga kebutuhan pelayanan yang disediakan, yaitu barang, jasa dan administratif. Ketiga hal kebutuhan tersebut, negara atau institusi, korporasi dan lembaga pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan tersebut, apabila masyarakatnya ingin mendapatkan pelayanan akan ketiga kebutuhan tersebut.

Di dalam buku Manajemen Pelayanan Ratminto dan Atik Septi W mengutip pengertian pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan sebagai:

“Pelayanan publik segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.” (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 dalam Ratminto dan Atik, 2007:4).

Dengan demikian pelayanan dilaksanakan oleh para instansi pemerintahan dalam upaya pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat dengan berupa barang atau jasa dengan memacu pada perundang-undangan yang berlaku dalam memberikan pelayanan publik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat maupun di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Lainnya baik BUMN dan BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan tersebut.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah:

“Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.” Kotler (2002:83)

Pengertian pelayanan juga diberikan oleh, H.A.S Moenir bahwa:

“Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Pelayanan ini sifatnya tidak terlalu kolektif, sebab melayani kepentingan perseorangan asal kepentingan itu masih termasuk dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak dan kebutuhan bersama yang telah di atur, termasuk dalam pengertian pelayanan.” (H.A.S Moenir, 1982:12)

Adanya dua definisi tentang pelayanan diatas, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kedua pihak yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang atas dasarnya

tidak terlihat dan akan menjadi pemilik bagi masyarakat sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diatur.

Timbulnya Pelayanan dari orang lain kepada seseorang jika diredungkan lebih mendalam terlihat bahwa pelayanan timbul karena adanya faktor yang mendasar yang dimaksud dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebagai berikut:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesama
3. Adanya keyakinan

Dari ketiga faktor diatas menimbulkan bahwa pelayanan yang terjadi pada setiap manusia disekitar lingkup lingkungannya. Selain faktor yang sudah disebutkan sebelumnya, faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah faktor material yang lebih menekankan terhadap aktivitas layanan yang diberikan oleh para organisasi atau instansi guna melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi atau instansi tersebut.

Pelayanan umum yang baik merupakan hak masyarakat dimana pelayanan yang maksimal akan menjadi suatu hal yang berdampak positif bagi masyarakat. Dengan itu, pelayanan umum harus diberikan sesuai dengan standar yang berlaku dan itu merupakan syarat dan ukuran yang harus terpenuhi dalam penyelenggaraan publik dan wajib ditaati oleh para pemberi layanan kepada masyarakat tersebut.

Pemerintah merupakan subjek penyedia pelayanan, yang harus menyediakan banyak kebutuhan para masyarakat yang dilayaninya, melalui suatu badan instansi pemerintah atau kerjasama dengan swasta, dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keperluan para masyarakatnya. Pemerintah sebagai

pemberilayanan baik barang maupun jasa harus betul-betul memperhatikan dari segi kualitas penyediaan pelayanan, melalui proses dan akuntabilitasnya, sehingga menciptakan kepuasan terhadap masyarakatnya dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Berbicara tentang pelayanan birokrasi kepada masyarakat akan selalu menuju pada usaha pemuasan pelayanan atau pemberian pelayanan prima. Untuk itulah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara melalui keputusannya Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan sendi-sendi pelayanan prima sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan cepat. Tidak berbelit-belit mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pelayanannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
 - f. Hak dan kewajiban dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - g. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan, dalam hal keamanan pelayanan berarti mulai proses sampai hasil pelayanan harus mengandung unsur kenyamanan dan kepastian hukum. Hasil produk layanan memenuhi kualitas teknis (aman) dan dilengkapi dengan jaminan pelayanan secara itu dilengkapi dengan sarana dan prasarana seperti peralatan yang di manfaatkan secara optimal. Penataan ruang dan lingkungan kantor diupayakan rapi, bersih dan memberi rasa aman.
4. Keterbukaan dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta atau tidak diminta. Dalam hal keterbukaan mencakup upaya publikasi yaitu artinya penyebaran informasi yang dilakukan melalui media dan bentuk penyuluhan tentang adanya pelayanan yang dimaksud.
5. Efisiensi, dalam arti:
 - 1) persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
 - a. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata, berarti bahwa pelayanan harus diupayakan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat melalui distribusi yang adil dan merata, pelayanan tidak membedakan kaya/miskin, laki-laki atau perempuan, merata dalam memberi subjek pelayanan serta tidak diskriminatif.
8. Ketepatan waktu, berarti organisasi harus melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal yang lainnya hendaknya ada petugas cepat tanggap dan peduli memberikan pelayanan, termasuk disiplin dan kemampuan melaksanakan tugas. Keramahan dan sopan santun perlu diperhatikan ketika sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Usaha pemenuhan kebutuhan masyarakat tidak hanya dilakukan oleh Pemerintah saja, namun dapat berbentuk kerja sama atau oleh murni swasta sendiri, akan tetapi tidak lepas dari upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat yang optimal dan berkualitas. Menurut Wasistiono, (2001: 51) tentang definisi pelayanan:

“Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.”

Definisi yang dikemukakan diatas pemberi pelayanan bukan hanya dari pihak instansi pemerintahan saja, tetapi ada pihak yang dapat bekerjasama antara swasta dan masyarakat, sehingga kebutuhan yang dibutuhkan para masyarakat dapat terpenuhi dan tanpa biaya yang dialokasikan.

Aturan pelayanan adalah suatu sistem pelaksanaan yang harus dijalankan, agar prosedur pelayanan dan metode pemberian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi jelas. Hal ini terjadi, pelayanan merupakan suatu usaha yang terencana dan tersusun secara sistematis yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dan adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu adalah Standar Pelayanan. Hal ini sebagai bahan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik agar menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik, serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

1.2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan public atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang

diselenggarakan oleh organisasi publik

2. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat. Pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi privat dapat dibedakan lagi menjadi dua, yaitu bersifat primer dan bersifat sekunder (Ratminto & Atik S 2013: 9).

Dengan melihat penyelenggaraan publik yang terbagi diatas dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dari organisasi dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan. Pelayanan publik yang bersifat primer adalah dalam penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh para pemerintah di dalamnya dimana hanya satu- satunya penyelenggaraan layanan dan yang

dilayani dimana mau tidak mau harus memanfaatkannya. Sedangkan yang bersifat sekunder yaitu bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya ialah masyarakat yang dilayani tidak harus menggunakannya.

Ada lima karakteristik yang dapat dipakai dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan, ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh masyarakat
2. Posisi tawar yang dilayani. Semakin tinggi tawar yang dilayani akan lebih tinggi juga permintaan pelayanan yang lebih baik
3. Type pasar. Ini dimaksudkan menggambarkan jumlah penyelenggaraan pelayanan yang ada dengan para masyarakat yang dilayani
4. Locus control, kegiatan ini menjelaskan siapa yang memegang control dalam memberikan pelayanan
5. Sifat pelayanan, hal ini menunjukkan kepentingan yang dilayani atau para pemberi pelayanan yang lebih dominan. **(Ratminto & Atik S 2013: 11)**

Berdasarkan penyediaan pelayanan publik yang diselenggarakan dapat dibedakan menjadi pelayanan yang disediakan oleh privat (swasta) dan pelayanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah yang bersifat sekunder dan primer, dimana dalam masing-masing penyelenggaraan pelayanan kepada public

ada perbedaan yang melihat pada karakteristik. Perbedaanya dapat terlihat

No	Publik	Swasta
1	Memiliki dasar hukum yang jelas dalam pelaksanaannya	Didasarkan pada kebijakandewan direksi
2	Memiliki kepentingan kelompok yang luas	Terfokus pada pemegang saham
3	Memiliki tujuan sosial sebagai pelayanan masyarakat	Memiliki tujuan yakni, tujuanKeuntungan
4	Dituntut akuntabel pada publik	Akuntabel pada kalangan atas
5	Indikator kerja harus luas	Kinerjanya ditentukan atas dasar kinerja manajemen/finansial
6	Sering kali menjadi sasaran isu Politik	Tidak terlalu terikat dengan isupolitik
7	masalah yang dihadapi bersifat kompleks/multidimensi	Tidak terlalu bersifat kompleks
8	Sulit menentukan dan mengukur keluaran/kualitas pelayanan yang diberikan	Relatif lebih mudah
9	Tidak mengenal bangkrut seburuk apapun pelayanannya	Mengenal dan riskan dengan bootom line
10	Lemah dalam memecahkan masalah yang bersifat internal	sangat terpengaruh dengan masalah eksternalisasi/lingkungan yang berlaku
11	sebagian besar bersifat monopoli dengan berbagai kelemahan yang dapat terjadi	Sangat bersaing tinggi

dalam tabel dibawah ini:

Table 2.1
Karakteristik Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1.3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan

dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan publik adalah suatu ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh para pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengikuti jalannya prosedur pelayanan yang berlaku. Sehingga waktu penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam waktu penyelesaian harus memiliki kejelasan, sehingga penerima layanan mengetahui jangka waktu penyelesaian yang diajukan, dan di sisi lain agar terhindar adanya biaya yang tidak semestinya dikeluarkan atau pungutan liar sebagai pelicin dari hasil pelayanan yang akan diberikan kepada penerima layanan. Diperlukannya waktu penyelesaian dalam pelayanan ini menjadi tolak ukur dan patokan bagi pemberi layanan diatur sedemikian menjadi efisien dan efektif dan memuaskan para penerima layanan tersebut.

Biaya pelayanan juga harus terlihat jelas, jika memang ada untuk biaya pelayanan diberikanlah rincian atas biaya pelayanan tersebut, agar para aparatur tidak menerima pungutan liar sebagai imbalan dalam pemberi layanan. Selanjutnya produk pelayanan yang diterima oleh

pemberi layanan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan, dan produk layanan harus dipublikasikan pada standar pelayanan public untuk diketahui oleh para penerima layanan apa saja yang bentuk dari pelayanan ini berperan sebagai sarana informasi bagi masyarakat tentang kebutuhan yang harus dipenuhi dan dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga penyediaan sarana dan prasarana pelayanan juga harus didukung dengan baik dan memadai. Sarana dan prasarana sangat menentukan kinerja dan kualitas berjalannya pelayanan dengan baik dan lancar, karena sarana dan prasarana hal yang paling utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Petugas pemberi layanan juga harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan serta kemampuan, keahlian, keterampilan sikap dan perilaku yang dibutuhkan, dimana pemberi layanan ini sebagai subjek dan mempunyai peranan yang sentral, karena yang ada intinya pemberi layanan merupakan suatu proses pemenuhan pemberi layanan kepada penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi pemberi layanan yang baik akan menghasilkan yang baik pula dan masyarakat menjadi puas sehingga pelayanan menjadi berkualitas.

2.4. Pengertian Administrasi Kependudukan

2.4.1. Pengertian Administrasi

Administrasi merupakan ketatausahaan perwadminta, (2014:16). Prinsip tata usaha pemerintah berkaitan erat dengan sistem kerja dalam rangka menyelesaikan suatu pekerjaan yang di

dalam nya memuat tata kerja dan prosedur kerja (Lembaga Administrasi Negara,1995:1).

2.4.2. Definisi Kependudukan

Kependudukan berkata dasar penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di satu daerah tertentu. misalkan bukti kewarganegaraan, tetapi memilih tinggal di daerah lain.

Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan (Perda No. 23 Tahun 2006 Tentang Kependudukan).

2.4.3. Administasi Kependudukan

Pengertian Administrasi Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, serta lingkungan. (Perda No 23 Tahun 2006 Tentang Administasi Penduduk).

Administrasi Kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendataan pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengolahan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

1.4. Pengertian Kartu Keluarga

Kartu keluarga yang biasa di singkat KK merupakan kartu identitas keluarga

yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga di dalamnya memuat keterangan mengenai kolom nomor Kartu Keluarga, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, Nomor Induk Kependudukan, jenis kelamin, alamat tempat hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi dan nama orang tua. (Peraturan Daerah Kabupaten Kota Medan No. 1 Tahun 2010).

Berdasarkan pengertian diatas bahwa kartu keluarga merupakan kartu identitas pada setiap satu kepala keluarga, dengan data yang dimuat didalamnya tentang susunan dan hubungan keluarga disertai keterangan lainnya sebagai dokumen penting sebagai warga Negara yang baik.

Kartu keluarga merupakan catatan ontetik yang dibuat oleh pegawai catatan sipil selaku pejabat yang berwenang berupa catatan resmi tentang susunan pada satu keluarga yang diantaranya nama anggota keluarga, status, pekerjaan tanggal kelahiran dan hubungan antara anggota keluarga yang ada didalamnya yang diletakkan dengan memberikan tanda tangan dari pejabat yang berwenang dengan tujuan memperoleh status keluarga.

1.5. Prosedur Pelayanan Kartu Keluarga

Pencatatan dalam pelayanan kartu keluarga dilakuna dengan tata cara :

- a. Pemohon meminta Surat Pengantar dari Kepala Lingkungan
- b. Surat Pengantar ke Desa/Kelurahan dengan melampirkan persyaratan
- c. Pemohon mengisi data keluarga dan biodata setiap anggota keluarga atau Formulir Perubahan Data/ Penambahan Data

- AnggotaKeluarga
- d. Petugas di Desa/Kelurahan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk(BIP)
 - e. Pemohon atau petugas Kelurahan mengisi formulir yang diketahui oleh Lurah dan menyampaikan formulir tersebut ke Kecamatan
 - f. Petugas di Kecamatan menerima dan meneliti kelengkapan berkas persyaratan dan mencatatnya dalam Buku Harian Peristiwa Penting dan Kependudukan (BHPPK) dan Buku Induk Penduduk(BIP)
 - g. Petugas pendaftaran Penduduk tingkat Kecamatan menerbitkan Kartu Keluarga dalam rangkap 4(empat).
 - h. Petugas Kecamatan yang telah diberi Surat Perintah (SP) oleh Camat menyampaikan KK kepada Instansi Pelaksana berikut kelengkapan berkas persyaratan serta Surat Pengantar yang ditandatangani oleh Camat atau Kepala Seksi Pemerintahan yang memuat daftar nama-nama pemohon KK sesuai dengan format yang tercantum dalam Lampiran Peraturanini.
 - i. Petugas pendaftaran penduduk pada Instansi Pelaksana melakukan verifikasi dan validasi data KK, kemudian diparaf oleh Pejabat teknis pada Bidang Pendaftaran Penduduk, selanjutnya ditandatangani oleh Kepala InstansiPelaksana.
 - j. KK yang telah ditandatangani oleh

Kepala Instansi Pelaksana selanjutnya diambil oleh Petugas Kecamatan untuk diserahkan kepada pemohon.

- k. Penyelesaian penerbitan penandatanganan KK adalah paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak berkas diterima dan dinyatakan lengkap oleh petugasKecamatan.

Dari uraian di atas, bahwa data Kepala Lingkungan seuai Perda Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah:

1. KK (Kartu Keluarga)
2. E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk)
3. Akte Kelahiran
4. Akte Kematian
5. Surat Keterangan

2. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian menggunakan metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci. Objek penelitian yang di teliti adalah Lurah, Sekertaris Lurah, PNS sebagai petugas registrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan dan Masyarakat penerima pelayanan.Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentukdeskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi

Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat

Tahapan pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat :

1. Tahap Sosialisasi

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Maswan Harahap, S.T. Lurah Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan barat terhadap pelaksanaan Perda No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di wilayah kerjanya.

Adapun pelaksanaan sosialisasi Perda No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di wilayah Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat, yakni Sosialisasi yang dilaksanakan di Kelurahan ini, lebih bersifat antar pribadi. Tidak dengan menggunakan beragam media, seperti spanduk, dan lain sebagainya. Yang dimaksud dengan sifat antar pribadi disini melalui fungsi-fungsi Kepala Lingkungan masing-masing, dari Lingkungan I sampai dengan Lingkungan XI, merekalah ujung tombang pensosialisasian Perda No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dengan syarat dan ketentuan berlaku di didalamnya.

System sosialisasi Perda No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat tidak menggunakan spanduk, karena permasalahan anggaran, jadi kita berhadapan langsung dengan kondisi objektif anggaran. Tidak tersedianya anggaran sosialisasi dari kas Kelurahan mengharuskan saya secara pribadi (seperti

yang dituturkan Lurah) harus mengupayakan langkah lain, yakni dengan sosialisasi langsung kemasyarakat. Saya juga sering degan Kepala Lingkungan masing-masing di wilayah kerja Kelurahan melakukan sosialisasi akan pentingnya data kependudukan bagi masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya data kependudukan bagi mereka setelah dilakukan sosialisasi sebagaimana dijelaskan Bapak Lurah Kelurahan Kesawan: adalah tingkat kesadaran masyarakat beragam. Tapi secara umum, masyarakat Kelurahan Kesawan ini menyadari bahwa administrasi kependudukan dengan bukti kepemilikan KTP, KK, dan Surat Domisili merupakan hak mereka yang harus didapatkan. Terutama dalam rangka memenuhi administrasi tertentu, seperti ketika hendak bekerja, yang menyertakan syarat KTP, dan Akte Kelahiran saat ini. Kalau pun ada masyarakat yang memandang enteng terhadap keadaan ini, Kepala Lingkungan (Kepling) akan selalu mengingatkan, karena mereka yang paling dekat dengan masyarakat masing-masing.

2. Tahap Disposisi dan Evaluasi

Kebijakan Perda No. 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, diharapkan akan dapat memberikan manfaat antara lain, untuk merancang program pendidikan, kesehatan dan pelayanan-pelayanan lain yang membutuhkan data kependudukan yang akurat, untuk keperluan perencanaan pembangunan dalam penyediaan fasilitas-fasilitas sosial ekonomi, seperti penyediaan rumah sakit, puskesmas, pasar, fasilitas pendidikan dan lain sebagainya, untuk alokasi pendanaan atau bantuan seperti

alokasi subsidi perkapita, alokasi dana bantuan pendidikan, kesehatan, penentuan Dana Alokasi Umum dan lain sebagainya.

Pelaksanaan Perda No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, maka pada Pasal 106 dijelaskan bahwa Pencatatan Sipil untuk Golongan Indonesia, Pencatatan Sipil untuk Golongan Cina, Pencatatan Sipil untuk Golongan Kristen Indonesia serta peraturan mengenai perubahan atau penambahan Nama Keluarga di cabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan Penduduk, Perda No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Darimana Saudara mengetahui keberadaan Perda No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi penjelasan yang di berikan adalah sebagai berikut : Lurah Kelurahan Kesawan selalu aktif memberikan informasi kepada staf, termasuk saya (seperti yang di jelaskan oleh Bapak Husni Hasibuan, Kasi Pemerintahan Kelurahan Kesawan 27/08/2019) yang berlangsung disertai tugas pelayanan administrasi pengurusan KTP, KK dan berbagai kebutuhan administrasi dalam bentuk surat menyurat di Kelurahan ini.

Kemudian, pengetahuan tentang Pelaksanaan Perda No.23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan juga saya peroleh dari pelatihan-pelatihan yang selama ini dilaksanakan di Kecamatan Medan Barat tentang suksepsi pemenuhan kebutuhan administrasi publik yang diselenggarakan secara berkala.

Pelaksanaan Perda No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat hingga sekarang pelaksanaannya sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui usulan pengajuan yang disampaikan masyarakat kepada Kepala Lingkungan masing-masing, yang kemudian akan dilengkapi sesuai dengan arahan Kepala Lingkungan mereka dan berkas itu selanjutnya akan dibawa kepada kasi pemerintahan di Kelurahan Kesawan.

Prosedurnya memang begitu. Kalau pun ada Masyarakat yang langsung mengantarkan berkas kebutuhan administrasinya kepada petugas di Kelurahan, tidak ditolak, hanya akan dilakukan koordinasi dengan Kepala Lingkungan masing-masing di tempat domisili masyarakat tersebut.

Adapun faktor pendukung pelaksanaan Perda Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di kelurahan Kesawan kecamatan Medan Barat yaitu faktor pendukung suksepsi pelaksanaan Perda ini meliputi: Ketersediaan formulir isian yang memadai, sehingga memudahkan bagi stff kelurahan dalam melakukan pendataan kependudukan. Tentu dengan dukungan dari Kepala Lingkungan yang selama ini menjadi mitra kelurahan dalam tugas dengan prinsip koordinasi dan suksepsi tugas pelayanan umum. Selain itu, tingkat pemahaman Kepala Lingkungan mulai dari

lingkungan 1 dan 11 di Kelurahan Kesawan yang menunjukkan nilai pengabdian yang baik. Sedangkan faktor penghambat yang dirasakan selama ini dalam pelaksanaan Perda No.23 tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan di Kelurahan Kesawan adalah seperti dikemukakan oleh Lurah Kelurahan Kesawan faktor penghambat tugas kependudukan: yakni Fasilitas Kantor yang belum memadai. Ini hambatan yang dirasakan saat ini dalam pelaksanaan pelayanan umum di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat.

Selanjutnya langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Perda No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi kependudukan di Kelurahan Kesawan adalah upaya-upaya yang selama ini dilakukan, terutama dalam upaya penyediaan kebutuhan Kantor, tidak hanya mesin ketik tapi dengan kepemilikan komputer sudah di usulkan. Sudah di upayakan sebagai pemenuhan kebutuhan segera yang ingin dicapai.

Sikap simpati yang ditunjukkan petugas selama proses mendengarkan keluhan pelaksanaan Perda No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan.

Berdasarkan keterangan dari bapak Husni Hasibuan Kasi. Pemerintahan Kelurahan Kesawan diketahui bahwa prinsipnya, pelayanan yang kami kedepankan berdasarkan standar pelayanan prima. Tidak mempersulit masyarakat akan tetapi menempuh prosedur yang sudah ditetapkan.

Sikap empati selama proses pelayanan Administrasi kependudukan yang ditunjukkan secara empati yang dimaksud merupakan sikap merasakan apa

yang menjadi tanggung jawab. Karena sikap-sikap pelayanan prima harus mengedepankan semangat pengabdian yang tidak membedakan masyarakat dalam pencapaian pelayanan yang diharapkan.

Secara keseluruhan, ketentuan yang diatur dalam Perda No.23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan, ini meliputi hak dan kewajiban penduduk, penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, data dan dokumen kependudukan, sudah dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan pengajuan. Dimulai dari pendaftaran penduduk sejak kelahiran, kedatangan, perpindahan penduduk dari dan antar kecamatan atau bahkan hingga keluar daerah (seperti serau keterangan domisili untuk kebutuhan kerja sebagai pengganti KTP). Pemenuhan kebutuhan administrasi pendidikan ini semata dilakukan sebagai upaya pemberian kepastian hukum, dan perlindungan terhadap data pribadi penduduk kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat.

Untuk menjamin pelaksanaan dari kemungkinan pelanggaran, baik administratif maupun penentuan material yang bersifat pidana, pelaksanaan Perda No.23 tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan. Di Kelurahan Kesawan ini, mengacu pada peraturan ketentuan mengenai tata cara penyidikan serta pengaturan mengenai sanksi administratif dan kebutuhan pidana.

Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota sudah barang tentu dituntut untuk dapat mengimplementasikan Perda No.23 tahun 2006 khususnya berkaitan dengan pendaftaran penduduk secara efektif. Perda No.23 Tahun 2006 yang di perdakandi

Sumatera Utara pada tanggal 29 Desember 2006 hingga saat ini sudah waktunya di evaluasi dan diteliti khususnya dalam hal pendaftaran penduduk.

Pelayanan Publik itu sendiri pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturpemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih di temuinya hambatan.

Kesadaran penyelenggara pelayanan publik, terutama dalam proses melayani kebutuhan administrasi kependudukan harus di pandang sebagai bagian dari mengedepankan nilai dan mengembalikan citra pemerintah yang mengrakyat yang berkualitas (*Good Governance*) tentu dengan landasan tidak mencari keuntungan pribadi dari upaya mempersulit penyelenggaraan pelayanan. Hingga citra pemerintahan yang di terapkan dari proses interaksi dengan masyarakat mampu menjadi contoh nyata bukan sekedar kampanye dengan janji-janji yang sangat jauh dari yang di harapkan oleh masyarakat.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan berjalan kurang optimal, dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya yaitu prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terbelit-belit yaitu harus ke kepling, ke Kelurahan atau ke Kecamatan baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Belum lagi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus melalui beberapa Seksi identifikasi penduduk, kemudian diketahui oleh Kepala bidang pendaftaran dan terakhir ke Kepala Dinas.

Permasalahan tersebut muncul diduga karena birokrasi pemerintahan Kota Medan kurang cakap dalam menerapkan keahliannya sebagai suatu alat birokrasi yang seharusnya menerapkan prinsip efektifitas dalam pelayanannya. Birokrasi cenderung miskin ide-ide baru untuk menyederhanakan prosedur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan menemukan solusi terhadap permasalahan tersebut. Sehingga warga merasa enggan untuk mengurus sendiri dan lebih memilih mempergunakan jasa orang lain hyang memiliki akses kedekatan dengan birokrasi. Permasalahan yang lain, sering kali Kartu Tanda Penduduk (KTP) selesai dengan waktu yang relatif lama. Memang mengenai waktu menyelesaikan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak secara jelas diatur dalam Peraturan Perundang-undangan namun waktu penyelesaian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari hasil pengamatan adalah seminggu, mulai dari Kepling hingga Kartu Tanda Penduduk tersebut selesai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat yang snagat membutuhkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dalam waktu cepat guna keperluan tertentu sangan dirugikan dengan tidak selesainya Kartu Tanda Penduduk (KTP) tepat pada waktu tersebut.

Hal ini tentu bertolak belakang dengan asas cepat yang sebagaimana yang dimiliki oleh birokrasi pemerintahan. Salah satu penyebab Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak slesai pada waktu tersebut disebabkan karena kurangnya tanggung

jawab yang dimiliki oleh aparatur pemerintahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, warga kurang mengetahui tentang prosedur yang harus dijalani dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tahapan-tahapan prosedural ini kurang tersosialisasikan luas kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya sosialisasi yang kurang tentang pelaksanaan prosedur yang benar yang harus dijalani dalam mendapatkan pelayanan pemerintah, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Tampaknya kurang optimalnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Berdasarkan pemampanan di atas diduga karena bioraksi pemerintahan yang dijalankan kurang profesional. Dampak dari apa yang ditunjukkan oleh kinerja bioraksi tentu saha dirasakan langsung oleh masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan dari bioraksi pemerintahan. Padahal sejatinya apa yang dilakukan dalam upaya pembenahan bioraksi diarahkan bagi peningkatan pelayanan kepada publik. Dalam pelaksanaan otonomi, pemerintah daerah memiliki tanggung jawab selain meningkatkan kesejahteraan masyarakat, juga mengkedepankan kualitas pelayanan masyarakat yang berkelanjutan.

Faktor Pendukung Keberhasilan Perda No.23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat

Sebagaimana telah dibahas didlam konsep implementasi kebijakan, terdapat berbagai variabel yang saling terkait, berinteraksi dan mempengaruhi antar satu dengan yang lain. Keseluruhan variabel

tersebut merupakan suatu rangkain yang tidak terpisahkan dan dapat menjadi faktor pendorong (*push factor*) maupun faktor penekan (*pull factor*).

Oleh sebab itu para pengambil kebijakn (*policy maker*) hendaknya menyadari akan substansi dari berbagai faktor tersebut sebelum kebijakan di formulasikan dan di implementasikan.

Menurut Subarsono (2005:90) ada berbagai macam teori implementasikasi, seperti dari George C. Edward III (1980), Merilee S. Grindle (1980), dan Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983), Van Meter dan Van Horn (1975), dan Cheema dan Rondineliti (1983), dan David L. Wellmer dan Aidan R. Vinning (1999). Guna pembatasan dalam penelitian ini maka peneliti memilih untuk menyejikan beberapa teori yang dianggap relevan dengan materi pembahasan dari objek yang diteliti. Hal ini bukan berarti bahwa peneliti menjustifikasi teori-teori lain tidak lagi relevan dalam perkembangan teori implementasi kebijakan publik, melainkan lebih kepada mengarahkan peneliti agar lebih fokus terhadap variabel-variabel yang dikaji melalui penelitian ini.

Keberhasilan implentasi menurut Grindle (1980) dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) terdiri dari kepentingan kelompok sasaran, tipe manfaat, derajat perubahan yang diinginkan, letak pengambilan keputusan, pelaksanaan program, daya yang dilibatkan. Sementara lingkungan impelntasi (*context of implenmentation*) mengandung unsur keleluasaan kepentingan dan strategi aktoryang terlibat, karakteristik lembaga

dan penguasa, serta kepatuhan dan daya tanggap.

Teori lainnya yang tidak jauh berbeda dengan teori Merilee diatas ialah teori yang di kemukakan oleh Sabatier dan Mazmanian (1983). Karena dalam teorinya mereka menjabarkan dua variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang hampir identik dengan teori Merille. Variabel pertama yaitu variabel daya dukung peraturan yang mencakup instrumen yang memiliki keterlibatan langsung dalam mempengaruhi suatu kebijakan. Dan variabel kedua ialah variabel non peraturan yang mengandung unsur yang mirip dengan penjelasan mengenai lingkungan implementasi Merilee.

Variabel tambahan yang diuraikan oleh Sabatier dan Mazmanian adalah adanya karakteristik dari suatu masalah yang akan mempengaruhi implementasi kebijakan. Untuk itulah dipandang perlu untuk melakukan identifikasi masalah (*problem identification*), sebelum kebijakan di formasikan. Karena dalam permasalahan sosial tertentu khususnya di masyarakat Indonesia yang heterogen, seni dalam mengolah kebijakan harus benar-benar diperhatikan. Tidak jarang suatu kebijakan yang ditujukan demi kemasalahatan justru menimbulkan konflik baru yang tidak diramalkan, diakibatkan para pengambil kebijakn gagal dalam meng-karakteristikkan suatu masalah.

Pemikiran Sabatier dan Mazmanian dalam Soebarsono (2005:93-94) menganggap bahwa suatu implementasi akan efektif apabila bioraksi pelaksanaannya menuhi apa yang telah digariskan oleh peraturan (petunjuk pelaksana maupun petunjuk teknis). Karena

itu model *top down* yang mereka kemukakan lebih di kenal dengan model *top-down* yang paling maju.

Faktor penghambat pelaksanaan Perda No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat

Faktor penghambat pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan, berdasarkan data data penelitian mengenai pendaftaran Penduduk di Kecamatan Medan Barat. Pendaftaran Penduduk tersebut dilakukan berdasarkan Undang-undang Administrasi Kependudukan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Maswan Harahap ST, selaku Lurah Kelurahan Kesawan, dengan proses sebagai berikut: melakukan Sensus Kependudukan, melakukan Sosialisasi dan memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap masyarakat yang mengurus pendaftaran kependudukannya. Namun dirasa masih kurang maksimal, karena masih ditemukannya masyarakat yang tidak melakukan pendaftaran penduduk, terutama masyarakat-masyarakat. (hasil wawancara dengan Bapak Maswan Harahap ST, Lurah Kelurahan Kesawan Kecamatan Medan Barat, (16/09/2019).

Secara internal, minimnya fasilitas dan sarana-prasarana pendukung, seperti transformasi, biaya operasional, media/alat informasi untuk mensosialisasikan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kelurahan Kesawan, sehingga paham masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan masih kurang, walaupun optimalisasi tugas, fungsi kedudukan Kepala Lingkungan menjadi bagian pemecahan masalah kendala internal, akan tetapi fungsi-fungsi

sosialisasi menggunakan media seperti spanduk, baleho, dan alat peraga kependudukan masih diperlukan guna menarik perhatian mengembangkan pengetahuan masyarakat.

Letak geografis Kecamatan Medan Barat yang berada cukup jauh dari Catatan Sipil/Kabupaten Kota Medan yaitu sekitar 30 menit-1 jam perjalanan dengan menggunakan angkutan umum, sementara Perda Administrasi Kependudukan dan Perda Kota Medan Nomor 7 Tahun 2011, menegaskan bahwa pengurusan dan penertiban Dokumen Kependudukan hanya dapat ditertibkan oleh Catatan Sipil/Kabupaten/Kota, oleh karena itu Implementasi Undang-undang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Medan Barat secara umum, dan khususnya di Kelurahan Kesawan dirasakan masih sulit dilaksanakan.

1. Kesimpulan

Proses Sosialisasi Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, menjadi salah satu langkah penting dalam pelaksanaan Perda No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Melalui sosialisasi ini pendaftaran Kependudukan semakin baik. Pengabaian pentingnya sosialisasi akan menghambat capaian maksimal implementasi Perda tersebut. Hal ini terwujud berkat adanya sosialisasi yang dilaksanakan secara rutin pada setiap hari seninnya.

Kebijakan Pemerintah Kota Medan melakukan koordinasi kerja kepada Kecamatan Medan Barat dalam hal biaya operasional yang diberikan kepada Kelurahan Kesawan untuk menjalankan tugasnya pada bidang Administrasi Kependudukan, agar dapat dijalankan secara maksimal.

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kesawan kebutuhan pengadaan sarana komputer dirasakan mendesak dalam rangka melakukan Pendaftaran Penduduk agar dapat menerbitkan dan memperoleh Dokumen Kependudukan. Sifat pengabdian dalam tugas menjadi faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan Administrasi Kependudukan selama ini.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Irawan, Nata. 2017. *Tata Kelola Pemerintahan Desa Era UU Desa*. YayasanPustaka Obor Indonesia. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2017. *Dinamika Ilmu Administrasi Publik*. Kencana. Depok.
- Subarsono, AW. 2015. *Analisis Kebijakan Publik*. Konsep Teori dan Aplikasi. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2011. *Metode penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Perda Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Perimbangan Keuangan
Antara Pemerintahan Pusat dan
Pemerintahan Daerah.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun
2004

