

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7  
TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA  
PEKANBARU NOMOR 5 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**TIARA DINI FEBRIANGGRAINI**

**167310376**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**PEKANBARU**

**2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Nama : TIARA DINI FEBRIANGGRAINI  
Npm : 167310376  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

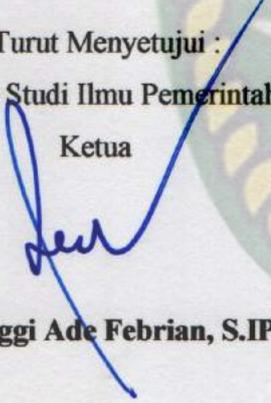
Format sistematika dan pembahasan materi bab dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 10 Desember 2020

Turut Menyetujui :

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

  
**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si**

Pembimbing

  
**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

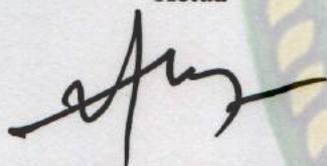
---

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Nama : TIARA DINI FEBRIANGGRAINI  
NPM : 167310376  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan Menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Ketua

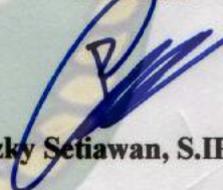


**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Pekanbaru, 10 Desember 2020

An. Tim Penguji

Sekretaris



**Rizky Setiawan, S.IP., M.Si**

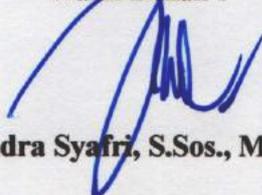
Anggota



**Yendri Nazir, S.Sos., M.Si**

Mengetahui

Wakil Dekan I



**Indra Syafri, S.Sos., M.Si**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

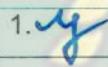
---

**BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI**

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 1222/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 11 November 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 12 November 2020 jam 14.00 – 15.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Tiara Dini Febrianggraini  
NPM : 167310376  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul Skripsi : IMLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 7 TAHUN 2016 TENTANG PETUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR 5 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ( STUDI DINAS KEOENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKANBARU ).

Nilai Ujian : Angka : " 79,5 " ; Huruf : " B+ "  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Risky Setiawan, S.IP., M.IP	Sekretaris	2. 
3.	Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 

Pekanbaru, 12 November 2020  
An. Dekan,

  
**Indra Safri, S.Sos., M.Si.**  
Wakil Dekan I Bid. Akademik

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

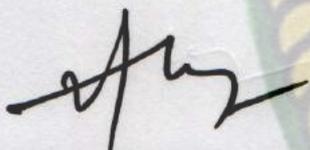
---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : TIARA DINI FEBRIANGGRAINI  
NPM : 167310376  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)  
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

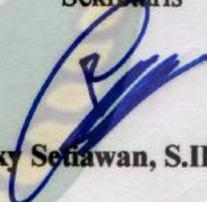
Ketua



**Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si**

Pekanbaru, 10 Desember 2020

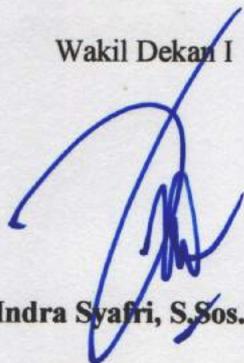
An. Tim Penguji  
Sekretaris



**Rizky Setiawan, S.IP., M.Si**

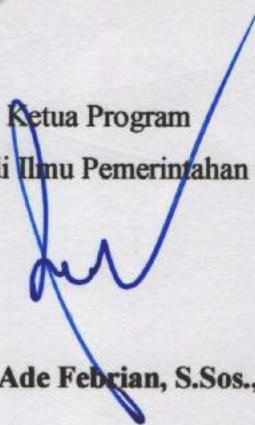
Turut Menyetujui

Wakil Dekan I



**Indra Syafri, S.Sos., M.Si**

Ketua Program  
Studi Ilmu Pemerintahan



**Dr. Ranggi Ade Febrian, S.Sos., M.Si**

## SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Komprehensif yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Dini Febrianggraini  
NPM : 167310376  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)  
Judul UP : Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)

Atas naskah yang di daftarkan pada Ujian Komprehensif Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa keseluruhan persyaratan administrasi, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas.
3. Bahwa apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil Ujian Komprehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 Desember 2020

Pelaku Pernyataan,



Tiara Dini Febrianggraini

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KOTA PEKANBARU NOMOR  
7 TAHUN 2016 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN DAERAH  
KOTA PEKANBARU NOMOR 5 TAHUN 2008 TENTANG  
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
PEKANBARU)**

**ABSTRAK**

**TIARA DINI FEBRIANGGRAINI**

**Kata Kunci : Implementasi, Administrasi Kependudukan, KTP-el**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru). Indikator penilaian Implementasi pengurusan KTP-el yang digunakan meliputi Ukuran dan Tujuan Kebijakan, Sumber Daya, Karakteristik Agen Pelaksana, Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana, Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana, Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik. Tipe penelitian ini adalah Tipe Penelitian Kualitatif. Terdapat Key Informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan beberapa Informan dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Staff Pelayanan KTP-el, dan Masyarakat yang sedang mengurus KTP-el. Teknik yang digunakan dalam menentukan Informan ialah Purposive Sampling. Jenis dan sumber data yang digunakan terdiri dari Data Primer dan Data Sekunder. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri dari Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) dan berdasarkan analisa keenam indikator dapat ditarik kesimpulan Belum Optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

**IMPLEMENTATION OF PEKANBARU CITY REGULATION NUMBER 7  
YEAR 2016 CONCERNING AMENDMENTS TO REGIONAL  
REGULATION OF PEKANBARU CITY NUMBER 5 OF 2008  
CONCERNING POPULATION ADMINISTRATION IMPLEMENTATION  
(STUDY AT THE CIVIL SERVICE OF POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION)**

**ABSTRACT**

**TIARA DINI FEBRIANGGRAINI**

**Keywords : Implementation, Population Administration, KTP-el**

This study aims to determine the level of success of the implementation of Pekanbaru City Regional Regulation Number 7 of 2016 concerning Amendments to Pekanbaru City Regional Regulation Number 5 of 2008 concerning the Implementation of Population Administration (Study at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City). Assessment indicators for the implementation of the KTP-el that are used include Size and Policy Objectives, Resources, Characteristics of Implementing Agents, Attitudes or Tendencies of Implementers, Communication between Organizations and Implementing Activities, Economic, Social and Political Environment. This type of research is a type of qualitative research. There are Key Informants, namely the Head of the Population and Civil Registration Office of Pekanbaru City and several informants in this study, namely the Head of the Population Registration Division, Head of Section for Citizen Identity, KTP-e-KTP Service Staff, and the Community who are taking care of KTP-el. The technique used in determining the informant is Purposive Sampling. The types and sources of data used consisted of primary data and Secondary Data. The techniques used in data collection consisted of observation, interview and documentation. Based on the research that has been done, it is found that Implementation of Pekanbaru City Regional Regulation Number 7 of 2016 concerning Amendments to Regional Regulation of Pekanbaru City Number 5 of 2008 concerning Implementation of Population Administration (Studies at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City) and based on the analysis of the six indicators it can be concluded that the Implementation of Regional Regulations in Pekanbaru City has not been optimal Number 7 of 2016 concerning Amendments to Regional Regulation of Pekanbaru City Number 5 of 2008 concerning Implementation of Population Administration (Studies at the Department of Population and Civil Registration of Pekanbaru City).

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil‘alamiin tak henti-hentinya saya ucapkan kepada Allah SWT tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi, atas segala Rahmat dan juga atas Takdirnya saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menyelesaikan tugas akhir Skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur saya ucapkan kepada-Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling saya yang selalu memberikan semangat dan do’a sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Untuk karya ini, saya dedikasikan khusus untuk Babe saya tercinta Desfiayifra dan Ibu saya tersayang Nurbaiti Rasul. Sebab apa yang telah saya dapatkan selama ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan juga air matanya. Terimakasih atas segala dukungannya, baik dalam bentuk moril maupun materil. Semoga Babe dan Ibu senantiasa didalam lindungan Allah SWT, aamiina yaa rabbal ‘alamiin. Karya Skripsi ini saya persembahkan untuk Babe dan Ibu sebagai wujud rasa kasih saya atas pengorbanan dan jerih payah sehingga saya dapat menggapai cita-cita. Selanjutnya saya persembahkan untuk Adinda dan Keluarga Besar saya yang luar biasa dalam memberikan bantuan dan semangat yang tak terhingga nilainya.

Kepada Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku Dosen Pembimbing saya yang baik dan bijaksana, Terimakasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya yang sabar membimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini. Terimakasih atas bantuan, nasehat, dan ilmu yang diberikan semoga menjadi amalan dan pahala yang terus mengalir.

Ucapan Terimakasih ini juga saya persembahkan untuk seluruh teman-teman saya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan kelas IP.E angkatan Tahun 2016, khususnya untuk Dhio Veroni Santoso, M. Ilham Syapda, M. Irfan Sabri, M. Taufik Hidayat, Taufik Akbar, Kenanga Savitri, Novianda Damayanti dan Nurhamidah, Terimakasih untuk suka dan duka yang kita jalani bersama setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 Tahun ini menjadi lebih berarti dan semoga moment-moment itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah dan berharga.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan waktu. Dalam proses penulisan ini, penulis banyak menerima masukan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung dan juga banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang di muat dalam sebuah Skripsi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis terutama pada proses bimbingan berlangsung.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staff Pengajar khususnya Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Tercinta Ayahanda Desfiayifra dan Ibunda Nurbaiti Rasul yang telah melahirkan, mendidik, menyayangi, membesarkan dan mendo'akan dalam setiap langkah Ananda. Serta buat Adinda Kayla Addina Isyara yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis.
7. Kepada Bapak Syahroni Rasul, S.Sos., M.IP dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan sebagian waktunya, motivasi, masukan, arahan dan semangat kepada penulis selama penulisan Skripsi ini.
8. 4 Wanita Tangguh dan Group Do'a Ibu serta teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan (IP) E angkatan 2016, terimakasih atas masukan, kerjasama, motivasi, kekompakkan dan kebersamaan kita selama menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
9. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang telah memberikan sebagian waktu kerjanya serta kemudahan dan keramahannya kepada penulis selama melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian Skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis, mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT. Penulis juga memohon maaf kepada semua pihak apabila terdapat kesalahan dalam ucapan maupun tingkah laku selama berproses dan menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membacanya.

Pekanbaru, 10 Desember 2020

Penulis

Tiara Dini Febrianggraini

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	14
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Studi Kepustakaan.....	16
1. Konsep Organisasi Pemerintah.....	16
2. Manajemen Pemerintahan Daerah.....	18

3. Konsep Implementasi .....	23
4. Konsep Administrasi Kependudukan .....	32
B. Kerangka Pikir .....	37
C. Konsep Operasional .....	38
D. Operasional Variabel.....	42

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Key Informan dan Informan.....	44
D. Teknik Penarikan Informan.....	46
E. Jenis dan Sumber Data.....	47
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Jadwal Waktu Penelitian.....	48

**BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	50
1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru .....	50
2. Kondisi Wilayah Kota Pekanbaru .....	53
3. Keadaan Alam Kota Pekanbaru.....	54
4. Sosial Budaya Kota Pekanbaru .....	55
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	56
C. Struktur Organisasi .....	58
D. Sumber Daya Organisasi.....	60
E. Sarana dan Prasarana.....	65

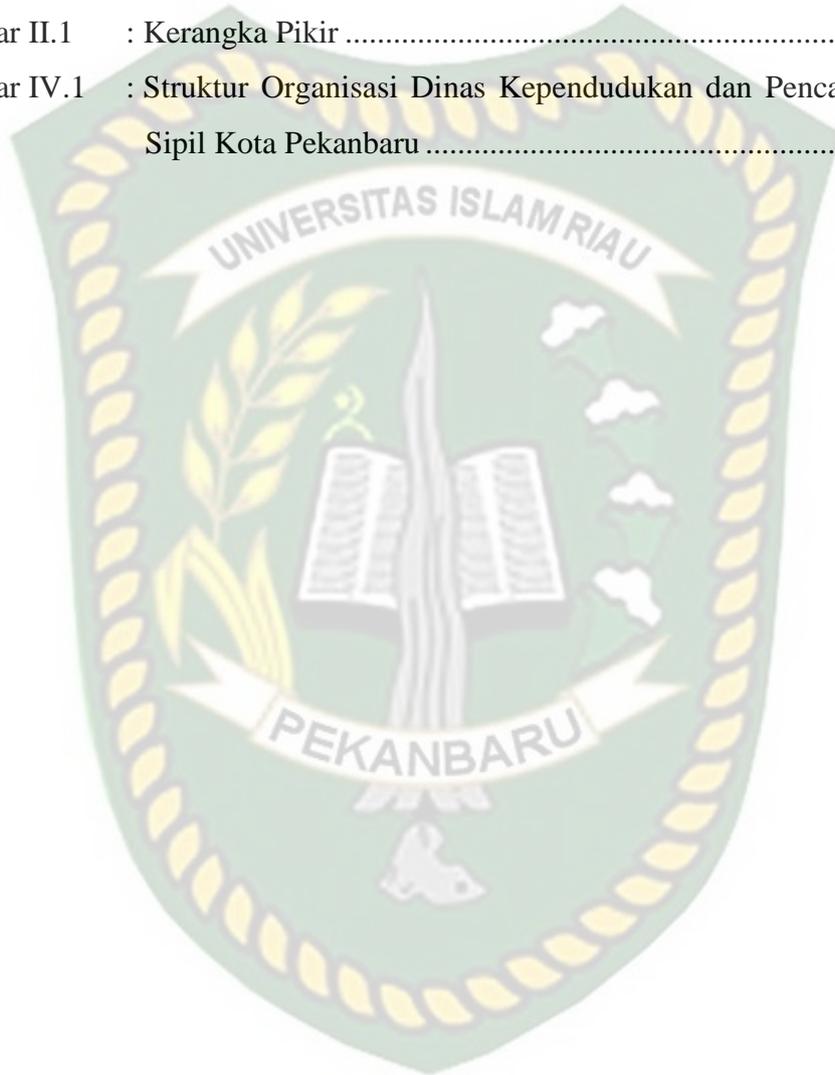
**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Identitas Informan .....	67
1. Jenis Kelamin Informan.....	69
2. Usia Informan .....	70

3. Tingkat Pendidikan Informan.....	71
B. Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).....	72
1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan.....	73
2. Sumber Daya .....	78
3. Karakteristik Agen Pelaksana.....	83
4. Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana .....	88
5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana .....	94
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik.....	99
C. Faktor-Faktor Penghambat dalam Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).....	104
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	106
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>110</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 : Kerangka Pikir .....	37
Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	59



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 : Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019 .....	9
Tabel I.2 : Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Berumur 17 Tahun Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019 .....	10
Tabel I.3 : Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Telah Memiliki KTP-el Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019 .....	11
Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian .....	42
Tabel III.1 : Daftar Informan Penelitian .....	45
Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian .....	49
Tabel IV.1 : Jumlah Pegawai berdasarkan Eselon .....	61
Tabel IV.2 : Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. ....	61
Tabel IV.3 : Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru .....	65
Tabel V.1 : Identitas Key Informan dan Informan Penelitian .....	68
Tabel V.2 : Identitas Key Informan dan Informan berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
Tabel V.3 : Identitas Key Informan dan Informan berdasarkan Usia .....	70
Tabel V.4 : Identitas Key Informan dan Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Daftar Wawancara Penelitian.....	116
2. Foto Dokumentasi Penelitian.....	118
3. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.....	126
4. Surat Keputusan Dekan Fisipol Universitas Islam Riau Nomor : 539/UIR-Fs/Kpts/2019 Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa Dekan Fisipol UIR.....	127
5. Surat Keterangan Mohon Izin Pra-Survey Nomor : 424/E-UIR/27-FS/2019.....	128
6. Surat Keterangan Mohon Rekomendasi Riset Nomor : 1089/E-UIR/27-FS/2020.....	129
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi Nomor : 2809/A-UIR/5-FS/2020	130
8. PERDA Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	134
9. PERDA Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.....	143

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam pembukaan UUD 1945 ditegaskan mengenai tujuan negara Republik Indonesia yaitu untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial (Negara Kesejahteraan). Tujuan Negara Indonesia ini dirumuskan untuk mewujudkan suatu tata masyarakat yang adil dan makmur, materil dan spiritual berdasarkan Pancasila. Tujuan tersebut lebih jelas tercantum pada Alenia ke-4 Pembukaan UUD Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “kemudian daripada itu untuk membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah Kemerdekaan Kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia yang terbentuk dalam suatu susunan Negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasarkan kepada Ketuhanan Yang Maha Esa, Kemanusiaan yang adil dan beradab, Persatuan Indonesia dan Kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam Permusyawaratan/Perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka disusunlah Pemerintahan yang terdiri dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Tujuan dibentuknya Pemerintahan Daerah adalah untuk mensejahterakan masyarakat daerah secara menyeluruh. Dalam rangka untuk mencapai tujuan Negara, Pemerintah tidak mungkin bisa dengan sendirinya menjangkau Daerah-daerah yang ada diseluruh Indonesia oleh karena itu diberikan sebahagian kewenangan yang menjadi urusan Daerah kepada Daerah bersangkutan.

Salah satu urusan wajib pemerintahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar dapat dilihat sebagaimana tercantum dalam pasal 5 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah pelayanan administrasi kependudukan secara nasional. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk. Dokumen kependudukan tersebut terdiri dari identitas penduduk (KTP-el) Kartu Keluarga, Surat Keterangan Kependudukan Pengganti KTP, Dokumen Pindah Datang WNI dan WNA, Izin Tinggal Tetap, Izin Tinggal Terbatas. Sedangkan pencatatan sipil tersebut terdiri dari peristiwa kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan pengakuan anak.

Dalam rangka penataan dan ketertiban Administrasi Kependudukan, diperlukan suatu sistem registrasi penduduk yakni Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) data penduduk terekam dalam *database* yang diubah secara terus menerus manakala ada perubahan yang diakibatkan

oleh peristiwa kependudukan. Catatan dibuat bagi setiap individu dan perubahan-perubahan yang dilakukan selama masa hidupnya.

Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Sedangkan dalam pasal 8 instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban meliputi mendaftarkan peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting, memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, menerbitkan dokumen kependudukan, mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, dan melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Salah satu administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tersebut adalah identitas penduduk atau lebih dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang selanjutnya disebut KTP-el. Pemberlakuan penggunaan KTP-el berawal dari sejak Kabinet Indonesia Bersatu II Tahun 2009 Menteri Dalam Negeri mengetahui dan memahami kerugian akibat tidak tertibnya Administrasi Kependudukan terutama menyangkut KTP dengan identitas tidak benar, KTP palsu dan KTP ganda, maka Menteri Dalam Negeri memberanikan diri untuk mengajukan usulan 3 (tiga) Program Strategis Nasional yang meliputi :

1. Pemutakhiran Data Kependudukan
2. Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK)
3. Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Tiga Program Strategis Nasional tersebut mendapat dukungan yang penuh dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI). Untuk penerapan KTP-el Menteri Dalam Negeri memprogramkan diselesaikannya dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun yaitu tahun 2011 - 2013, guna menghentikan berbagai kerugian Negara yang timbul dari tidak tertibnya Administrasi Kependudukan serta terbitnya KTP dengan identitas tidak benar, KTP palsu dan KTP ganda, TKI Ilegal, trafficking/perdagangan orang, terorisme dan kejahatan perbankan. Adapun perbedaan karakteristik dan teknologi yang digunakan dalam KTP-el sangat berbeda dengan KTP sebelumnya. Perbedaan tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

a) KTP Nasional 2002 - 2004 Karakteristik Teknologi Verifikasi/Validasi

Photo dicetak pada kartu, bahan terbuat dari plastic, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, tanda tangan/cap jempol, nomor serial khusus, data tercetak dengan komputer, *guilloche patterns* pada kartu, berlaku Nasional, hanya untuk keperluan ID, tahan lebih lama (tidak mudah lecek), *scanning photo* dan tanda tangan/cap jempol.

b) KTP Biru (SIAK) penggunaan Tahun 2008

Photo dicetak pada kartu, bahan terbuat dari kertas, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, tanda tangan/cap jempol, nomor serial khusus, data tercetak dengan komputer, *guilloche patterns* pada kartu, berlaku Nasional, hanya untuk keperluan ID, agar tahan lebih lama harus dilaminating, *scanning photo* dan tanda tangan/cap jempol.

c) Gambar Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) 2011 Karakteristik Teknologi Verifikasi/Validasi.

Photo dicetak pada kartu, bahan terbuat dari PVC/PC, pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, data dicetak dengan komputer, nomor serial khusus, multi aplikasi, berlaku Nasional, *guilloche patterns* pada kartu, diterima secara internasional, mampu menyimpan data, *scanning photo* dan tanda tangan/cap jempol, tidak bisa dipalsukan, data dibaca/ditulis dengan *card reader*, terdapat mikrochip untuk media penyimpan data, hanya satu kartu untuk satu orang,

menyimpan data *finger print* biometrik sebagai satu *uniq identification personal*, satu orang satu kartu (menggantikan), mampu menampung seluruh data personal yang diperlukan dalam multi aplikasi, tingkat kepercayaan terhadap keabsahan kartu sangat tinggi.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah suatu Kartu Tanda Penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital yang terbilang lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP biasa. Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Penggunaan sidik jari KTP-el lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut :

Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena alasan sebagai berikut :

- a) Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
- b) Bentuk semula walaupun kulit tergores
- c) Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar
- d) Dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk.

Pelaksanaan KTP-el ini juga pernah diisukan dapat dimanipulasi, namun kondisi ini mungkin pada jenis fisiknya saja untuk data yang tersimpan didalam chips dari KTP-el tidak mungkin dapat digandakan karena setiap penduduk atau manusia itu memiliki sidik jari yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Demikian juga dengan iris mata yang disimpan dalam chips KTP-el yang juga tidak dapat digandakan karena pertimbangan yang sama bahwa setiap penduduk atau manusia tidak memiliki iris mata yang sama antara satu manusia dengan manusia yang lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru merupakan salah satu Instansi Pemerintah yang berada di Kota Pekanbaru yang memberikan pelayanan publik dalam bidang kependudukan, mempunyai tugas berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 52 Tahun 2016 antara lain sebagai berikut :

1. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan informasi administrasi kependudukan.

3. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
4. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas.

Dalam melaksanakan tugasnya tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah berupaya semaksimal mungkin untuk melakukan pendataan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi seluruh penduduk yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Salah satu Dokumen yang wajib dimiliki warga Kota Pekanbaru adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan salah satu identitas legal bagi penduduk yang menjadi bukti bahwa orang tersebut diakui sebagai Penduduk disuatu wilayah Administrasi di Indonesia. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el.

Sedangkan berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa, Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el.

Namun, dalam pelaksanaan masih terdapat kendala- kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, salah satu adalah masih rendahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kelengkapan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain kendala tersebut, salah satu faktor yang juga mempengaruhi adalah belum optimalnya sosialisasi Pemerintah kepada masyarakat terhadap pentingnya memiliki KTP-el. Dibawah ini dapat dilihat tabel tentang Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Pekanbaru.

**Tabel I.1 Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019**

NO	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		
		2017	2018	2019
1.	SUKAJADI	46.165	46.317	47.320
2.	PEKANBARU KOTA	26.029	25.835	26.436
3.	SAIL	22.297	22.736	23.436
4.	LIMA PULUH	41.983	42.365	43.193
5.	SENAPELAN	37.930	37.623	37.953
6.	RUMBAI	63.666	63.970	69.303
7.	BUKIT RAYA	88.992	91.197	94.046
8.	TAMPAN	164.844	171.232	184.111
9.	MARPOYAN DAMAI	124.142	126.112	130.672
10.	TENAYAN RAYA	127.911	129.650	138.465
11.	PAYUNG SEKAKI	89.016	91.072	95.337
12.	RUMBAI PESISIR	67.490	67.757	69.558
<b>JUMLAH</b>		<b>900.465</b>	<b>915.866</b>	<b>959.830</b>

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020

Sebagaimana telah disampaikan diatas, bahwa berdasarkan Pasal 19 Ayat 1 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, menyebutkan bahwa,

Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el. Untuk mengetahui jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang merupakan Warga Negara Indonesia dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel I.2 Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Berumur 17 Tahun Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019**

NO	NAMA KECAMATAN	PENDUDUK BERUMUR > 17 TAHUN		
		2017	2018	2019
1.	SUKAJADI	32.788	33.821	34.254
2.	PEKANBARU KOTA	18.918	19.254	19.515
3.	SAIL	15.926	16.599	17.039
4.	LIMA PULUH	30.817	31.698	32.299
5.	SENAPELAN	27.759	28.135	28.490
6.	RUMBAI	43.478	45.885	49.288
7.	BUKIT RAYA	63.599	66.175	68.445
8.	TAMPAN	111.338	119.753	127.926
9.	MARPOYAN DAMAI	87.131	90.333	93.925
10.	TENAYAN RAYA	88.728	92.538	98.523
11.	PAYUNG SEKAKI	63.362	66.533	69.181
12.	RUMBAI PESISIR	48.083	49.219	50.844
<b>JUMLAH</b>		<b>631.927</b>	<b>659.943</b>	<b>689.729</b>

Sumber : *Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020*

Dari jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang telah berumur 17 tahun keatas dan merupakan Warga Negara Indonesia seperti pada tabel diatas, sebahagian besar telah memiliki KTP-el. Namun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tetap dituntut lebih pro aktif dalam memberikan informasi kepada masyarakat terhadap pentingnya untuk memiliki KTP-el sebagai tanda pengenal resmi. Untuk mengetahui jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang telah memiliki KTP-el yang telah

berumur diatas 17 Tahun atau telah kawin atau pernah kawin dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel I.3 Daftar Rekapitulasi Jumlah Penduduk Telah Memiliki KTP-el Per Kecamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2019**

NO	NAMA KECAMATAN	PENDUDUK MEMILIKI KTP-el		
		2017	2018	2019
1.	SUKAJADI	29.973	31.849	32.777
2.	PEKANBARU KOTA	17.128	18.016	18.580
3.	SAIL	14.568	15.985	16.427
4.	LIMA PULUH	28.047	29.826	30.908
5.	SENAPELAN	25.307	26.795	27.060
6.	RUMBAI	37.102	41.344	43.871
7.	BUKIT RAYA	56.751	61.347	64.017
8.	TAMPAN	94.053	107.397	116.101
9.	MARPOYAN DAMAI	76.289	83.261	86.306
10.	TENAYAN RAYA	73.002	81.733	87.220
11.	PAYUNG SEKAKI	54.715	60.709	65.885
12.	RUMBAI PESISIR	42.507	45.936	48.057
<b>JUMLAH</b>		<b>549.442</b>	<b>604.198</b>	<b>637.209</b>

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020

Dalam ruang lingkup administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini, masyarakat di wilayah Kota Pekanbaru masih kurang menyadari bahwa pentingnya mengurus Administrasi Kependudukan terutama KTP Elektronik yang sangat berguna untuk berbagai keperluan, diantaranya untuk mencari kerja, pembuatan paspor, pembukaan buku rekening bank, peminjaman modal usaha, BPJS dan lain sebagainya. Sedangkan bagi pemerintah dengan lengkapnya data kependudukan yang dimiliki akan lebih memudahkan mendata masyarakat yang menjadi warga Kota Pekanbaru.

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru data jumlah penduduk Kota Pekanbaru tahun 2017 adalah 900.465 penduduk sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP-el ialah 631.927 penduduk (70,17%) dan yang telah memiliki KTP-el 549.442 penduduk (86,94%). Pada tahun 2018 jumlah penduduk Kota Pekanbaru adalah 915.866 penduduk sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP-el ialah 659.943 penduduk (72.05%) dan yang telah memiliki KTP-el 604.198 penduduk (91.55%). Sedangkan pada tahun 2019 jumlah penduduk Kota Pekanbaru berjumlah 959.830 penduduk sedangkan jumlah penduduk yang wajib memiliki KTP-el ialah 689.729 penduduk (71.85%) dan yang telah memiliki KTP-el 637.209 penduduk (92.38%).

Dari data diatas terlihat bahwa belum seluruhnya masyarakat Wajib KTP-el memiliki KTP-el. Beberapa penyebab wajib KTP-el belum memiliki KTP-el adalah kurang sumber daya manusia yang handal dibidang Informasi Teknologi (IT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kurang sarana dan prasana dengan jumlah penduduk yang dilayani dan diperparah lagi dengan buruknya pendistribusian blangko KTP-el dari Pemerintah Pusat ke Pemerintah Daerah.

Peningkatan signifikan terjadi pada tahun 2017 terhadap masyarakat yang telah memiliki KTP-el hal ini dikarenakan adanya kebijakan Pemerintah Pusat yang akan membatasi jangka waktu pencetakan KTP-el bagi masyarakat yang tidak mau atau tidak memiliki keinginan mengurus KTP-el dengan ancaman data kependudukannya akan dibekukan sementara.

Dari uraian diatas, fenomena dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah :

1. Belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentang pentingnya Administrasi Kependudukan khususnya KTP-el.
2. Belum maksimalnya jumlah sarana dan prasarana perekaman dan pencetakan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam mendukung pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
3. Belum optimalnya pemberdayaan Sumber Daya Manusia (pegawai) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.
4. Masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pengurusan Administrasi Kependudukan terutama KTP-el.

Dari penjelasan yang disampaikan diatas, penulis telah menetapkan pembatasan masalah dalam penulisan ini yaitu khusus membahas Pasal 19 Ayat 1 Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, yang menyebutkan bahwa, Penduduk Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin wajib memiliki KTP-el, dari penjelasan tersebut penulis membatasi hanya Penduduk Warga Negara Indonesia yang menjadi fokus

atau objek dalam penelitian ini. Adapun maksud dari pembatasan masalah ini bertujuan untuk memfokuskan pembahasan hanya terhadap permasalahan pelayanan penerbitan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ***“Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”***.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan seperti yang telah diungkapkan dalam latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut ***“Bagaimanakah Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)”***.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota

Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dari Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

b. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini pada dasarnya berguna sebagai berikut :

1. Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam melaksanakan tugasnya sebagai Instansi yang menangani masalah Administrasi Kependudukan.
2. Sebagai bahan dan referensi bagi penelitian selanjutnya khususnya bagi yang berminat terhadap permasalahan yang sama.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

Agar penelitian ini memiliki unsur ilmiah, maka untuk menghindari kesalahan dalam memahami masalah ini dan juga sebagai landasan berpijak untuk menjawab permasalahan yang timbul, maka diperlukan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian. Pengkajian teoritis dalam suatu penelitian sangat diperlukan agar penelitian tersebut dapat mencapai sasaran yang diinginkan.

##### 1. Konsep Organisasi Pemerintah

Didalam kehidupan bermasyarakat organisasi memiliki peranan yang sangat penting karena dalam kenyataannya sebagian besar orang hidup dalam berorganisasi dan menghabiskan waktu hidup mereka sebagai anggota organisasi (sosial, pekerjaan, sekolah dan sebagainya). Terkadang kita melihat organisasi itu dapat dijalankan dengan lancar, efisien dan cepat terhadap kebutuhan manusia dan terkadang juga dapat membingungkan kita. Namun organisasi itu setidaknya akan dapat mencapai tujuannya secara efisien dan efektif apabila kemampuan keahlian teknis dan manajerial *skill* dapat diterapkan dengan baik dan menjadi satu kesatuan yang solid ialah kerjasama seefektif mungkin untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Richard Scott (dalam Thoha M, 2008 : 35) secara teoritis organisasi dapat dipahami dari berbagai macam sudut pandang yaitu sebagai kesatuan rasional dalam upaya untuk mengejar tujuan sebagai koalisi pendukung yang kuat di mana organisasi merupakan instrumen untuk mengejar kepentingan masing-masing, sebagai suatu system terbuka di mana kelangsungan hidup organisasi sangat tergantung pada input dari lingkungan, sebagai alat dominasi dan banyak lagi perspektif yang dapat dipakai untuk memaknai organisasi.

Dessler (dalam Richard M, 1985 : 116) Organisasi dapat diartikan sebagai pengaturan sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Pada organisasi tersebut masing-masing personal yang terlibat didalamnya diberi tugas, wewenang dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersama-sama. Berbeda dengan Sutarto (dalam Silalahi U, 1989 : 123) ia mengatakan bahwa organisasi ialah sistem saling pengaruh antara orang dalam suatu kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Lauterpacht (dalam Huda N, 2013 : 33) pemerintah adalah merupakan syarat yang paling utama (terpenting) untuk adanya suatu Negara. Jika pemerintah tersebut ternyata secara hukum atau secara faktanya menjadi Negara boneka atau Negara satelit

dari suatu Negara lainnya maka Negara tersebut tidak dapat digolongkan sebagai Negara. Berbeda dengan Ndraha (2005 : 5) pemerintah adalah badan yang memiliki wewenang memproses pelayanan publik dan memiliki kewajiban memproses pelayanan sipil tiap anggota melalui hubungan pemerintah.

Pemerintah Menurut Suryaningrat (1992 : 11) adalah Sekelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan. Sedangkan Pemerintahan adalah perbuatan atau cara atau urusan Pemerintah.

## 2. Manajemen Pemerintahan Daerah

Menurut Dharma Setyawan Salam (2007 : 9) Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab, dalam hal ini penyelenggaraan otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan, serta perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Hal yang cukup penting dalam memahami Manajemen Pemerintahan di Indonesia adalah Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten dan Daerah Kota memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsanya sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dibentuk dan disusun dalam rangka

pelaksanaan asas otonomi Daerah. Daerah- daerah tersebut berdiri sendiri dan tidak mempunyai hubungan hirarki satu sama lain.

Menurut Budi Supriyanto (2009 : 9) Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai melalui kewenangan Daerah dalam Manajemen Pemerintahan Daerah memaparkan pentingnya fungsi Manajemen Pemerintahan dalam penyelenggaraan otonomi Daerah diantaranya adalah:

- a) Manajemen Pemerintahan berarti membuat keputusan- keputusan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai monitoring atau evaluasi tentang tata kelola Pemerintahan, baik yang dilakukan Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah.
- b) Manajemen Pemerintahan berarti menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- c) Manajemen Pemerintahan berarti melaksanakan pertanggungjawaban penggunaan anggaran secara berkala.
- d) Manajemen Pemerintahan berarti menentukan standar pelayanan yang wajib dilaksanakan dibidang tata kelola Pemerintahan. `

Asas-asas Pemerintahan yang baik dan penyelenggaraan Negara yang bersih sangat diperlukan dalam penyelenggaraan Pemerintahan yang bertujuan untuk menciptakan Pemerintahan yang bersih guna mewujudkan Pemerintahan yang efektif dan efisien. Dalam menyelenggarakan Pemerintahan menggunakan asas desentralisasi, tugas pembantuan dan dekonsentrasi berdasarkan Peraturan Perundang-

undangan. Sementara dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah, berdasarkan pada asas otonomi seluas-luasnya, asas desentralisasi dan asas tugas pembantuan dengan uraian sebagai berikut :

a) Asas Desentralisasi

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, desentralisasi adalah penyerahan wewenang Pemerintahan oleh Pemerintah kepada Daerah Otonom untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahannya sendiri dalam konteks sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Seiring dengan itu Joeniarto sebagaimana dikutip Huda mendefinisikan bahwa desentralisasi adalah memberikan wewenang dari Pemerintah Negara kepada Pemerintah Lokal untuk mengatur dan mengurus urusan tertentu sebagai urusan rumah tangganya sendiri.

Kebijakan desentralisasi pada dasarnya menyangkut ketentuan mengenai hubungan antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Tujuan utamanya adalah menciptakan suatu sistem tata Pemerintahan yang baik, yang akan menjunjung efektifitas dan efisiensi pelayanan umum serta membentuk masyarakat yang demokratis. Namun sebagai suatu bentuk kebijakan publik, pelaksanaan desentralisasi kenyataannya melibatkan berbagai konflik kepentingan diantara para politisi, pejabat pemerintah, unsur-unsur swasta maupun masyarakat pada umumnya.

#### b) Asas Dekonsentrasi

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang Pemerintahan oleh Pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil Pemerintah dan/atau kepada Instansi vertikal di wilayah tertentu.

Pada dasarnya dekonsentrasi adalah kebalikan dari konsentrasi atau pemusatan. Gerak dekonsentrasi berbentuk pelimpahan wewenang dari Pemerintah, Kepala Wilayah atau Kepala Instansi vertikal tingkat atasnya kepada Pejabat-pejabat di Daerah (perorangan, jabatannya). Wewenang yang dilimpahkan tetap merupakan urusan Pemerintah Pusat tidak menjadi urusan rumah tangga Daerah.

Surianingrat (dalam Soedirwo) menjelaskan tentang apa yang didekonsentrasikan, dimana jika mengikut kepada uraian mengenai desentralisasi maka pada dasarnya urusan Pemerintahan yang didekonsentrasikan adalah justru urusan yang tidak didesentralisasikan, yaitu urusan yang tidak diserahkan kepada daerah.

#### c) Asas Tugas Pembantuan

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tugas pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah kepada Daerah dan/atau Desa dari Pemerintah Provinsi kepada Kabupaten/Kota dan/atau Desa, serta dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Desa untuk melaksanakan tugas tertentu dengan kewajiban melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaannya kepada yang menugaskan.

Ketentuan tersebut diatur lebih lanjut melalui Pasal 1 angka (11) Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2008 dengan diiringi kewajiban melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaannya terhadap yang memberikan tugas.

Walaupun tugas pembantuan hanya bersifat “membantu” dan tidak dalam konteks hubungan atasan-bawahan, tetapi dalam penyelenggaraan Pemerintahan di Daerah tidak mempunyai hak untuk menolak. Hubungan ini timbul oleh atau berdasarkan ketentuan hukum atau Peraturan Perundang-undangan tingkat lebih tinggi. Daerah terikat melaksanakan Peraturan Perundang-undangan, termasuk yang diperintahkan atau diminta dalam rangka tugas pembantuan.

Berdasarkan Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah untuk Kabupaten/Kota merupakan urusan yang berskala Kabupaten/Kota meliputi :

- 1) Perencanaan dan pengendalian pembangunan,
- 2) Perencanaan, pemanfaatan dan pengawasan tata ruang  
Penyelenggaraan,
- 3) Ketertiban umum dan ketentraman masyarakat,
- 4) Penyediaan sarana dan prasarana umum,
- 5) Penanganan bidang kesehatan,

- 6) Penyelenggaraan Pendidikan Penanggulangan masalah sosial,
- 7) Pelayanan bidang ketenagakerjaan,
- 8) Fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah,
- 9) Pengendalian lingkungan hidup,
- 10) Pelayanan pertanahan,
- 11) Pelayanan administrasi umum Pemerintahan,
- 12) Pelayanan administrasi penanaman modal,
- 13) Penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya,
- 14) Urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh Peraturan Perundang-undangan.

Urusan wajib diatas, seperti halnya urusan wajib, termasuk didalamnya pelayanan Administrasi umum Pemerintahan. Kemudian urusan Pemerintahan Kabupaten/Kota yang bersifat pilihan meliputi Urusan Pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan Daerah yang bersangkutan.

### **3. Konsep Implementasi**

Implementasi kebijakan secara sederhana dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang begitu kompleks bahkan tidak jarang bermuatan politis karena wujudnya intervensi berbagai kepentingan.

Menurut Merilee S. Grindle (1980) keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik dapat diukur dari proses pencapaian outcomes (tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih), yang mana dapat dilihat dari dua hal :

1. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, ialah :
  - a. Efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok.
  - b. Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

Menurut van Meter & van Horn (2017 : 133) implemetasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (*output*) yaitu tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih. Pengukuran keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilihat dari prosesnya dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan, yaitu melihat pada *action* program

dari *individual projects* dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan karena melalui prosedur inilah suatu masalah publik dapat diselesaikan atau tidak. Hal ini dipertegas oleh Udoji (1981 : 23) bahwa implementasi kebijakan adalah suatu yang penting bahkan mungkin jauh lebih penting daripada formulasi kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak dilaksanakan.

Implementasi Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru harus mampu mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang tertib, cepat dan akurat dalam pencapaian Visi dan Misi Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu mewujudkan Kota Pekanbaru Sebagai Kota Smart City Madani.

Implementasi memegang peran yang sangat penting dalam konteks kebijakan publik. Mengingat pentingnya tahapan Implementasi ini, Udoji (dalam Solichin,1997 : 59) dengan tegas menyatakan bahwa pelaksanaan kebijakan adalah suatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pada sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak di implementasikan. Menurut Masmanian dan Sabatier (dalam Dunn, 2003 : 114) mengkaji masalah implementasi kebijakan berarti berusaha memahami apa yang senyatanya

terjadi sesudah program dinyatakan berlaku, yakni peristiwa- peristiwa dan kegiatan- kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan kebijakan, baik menyangkut usaha- usaha mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian- kejadian tertentu. Jadi Implementasi kebijakan adalah proses melaksanakan atau menerapkan kebijakan melalui serangkaian tindakan operasional untuk menghasilkan *outcome* yang diinginkan.

Implementasi merupakan penerapan dari pada kebijakan yang telah diambil oleh suatu badan atau seseorang dalam organisasi. Implementasi adalah upaya melaksanakan keputusan kebijakan. Masmanian (dalam Solichin : 440) mengklasifikasikan proses Implementasi kebijakan kedalam tiga variabel yaitu :

1. Variabel independent yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman objek dan perubahan seperti apa yang dikehendaki
2. Variabel intervening yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hirarkis diantara lembaga pelaksana dari lembaga pelaksana dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar dan variabel diluar kebijakan yang mempengaruhi proses Implementasi yang berkenaan dengan indikator kondisi sosio

ekonomi dan teknologi, dukungan publik, dukungan pejabat yang lebih tinggi dan komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

3. Variabel dependen yaitu tahapan dalam proses Implementasi dengan lima tahapan pemahaman dari lembaga atau badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan objek, hasil nyata, penerimaan atau hasil nyata tersebut dan akhirnya mengarah pada revisi atau kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan.

Menurut Leo Agustino (2016 : 126) Ada beberapa model studi Implementasi yang dikembangkan beberapa ahli, sebagai berikut :

1. Model proses Implementasi, Van Meter dan Van Horn mengatakan bahwa Implementasi kebijakan akan berhasil apabila perubahan yang dikehendaki relatif sedikit, sementara kesepakatan terhadap tujuan, terutama dari mereka yang mengoperasikan program di lapangan relatif tinggi. Hal ini berarti bahwa jalan yang menghubungkan antara kebijakan dan prestasi kerja dipisahkan oleh sejumlah variabel (variabel bebas), yaitu (a) *Standar and objective*, (b) *Resources*, (c) *Interorganizational communication and enforcement activities*, (d) *Characteristics of implementing agencies*, (e) *Economic, political and social conditions*, and (f) *The disposition of implementors*.
2. Model pengaruh pelaksana pada Implementasi, Grindle mengatakan bahwa setelah kebijakan ditransformasikan menjadi program aksi maupun proyek individual, dengan penyediaan dana, maka

Implementasi kebijakan dilakukan. Pelaksanaannya sendiri tergantung pada *implementability* dari program, yang dapat dilihat dari isi kebijakan yang mencakup (a) Kepentingan yang terpengaruhi, (b) Jenis manfaat, (c) Derajat perubahan, (d) Kedudukan *policy maker*, (e) Siapa pelaksananya, (f) Sumber daya, dan kontek kebijakan yang mencakup (a) Kekuasaan, kepentingan dan strategi pelaksana, (b) Karakteristik lembaga, (c) Kepatuhan dan daya tanggap.

3. Model proses Implementasi kebijakan, Sabatier dan Masmanian mengidentifikasi variabel- variabel yang mempengaruhi pencapaian tujuan- tujuan formal pada keseluruhan proses Implementasi menjadi tiga kategori besar, yakni (a) Karakteristik masalah, seperti keragaman perilaku kelompok sasaran, sifat populasi, derajat perubahan perilaku yang diharapkan, (b) Struktur manajemen program yang tercermin dalam berbagai macam peraturan yang mengoperasionalkan kebijakan, seperti kejelasan tujuan, sumber keuangan yang mencukupi, integrasi organisasi pelaksana, diskresi pelaksana, (c) Faktor- faktor diluar peraturan, seperti kondisi sosio-ekonomi, perhatian pers terhadap masalah kebijakan, dukungan publik, sikap dan sumber daya kelompok sasaran utama, dukungan kewenangan, komitmen dan kemampuan pejabat pelaksana.
4. Model Implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang dimulai dengan pertanyaan prakondisi- prakondisi apa untuk Implementasi kebijakan yang berhasil Berkaitan dengan pertanyaan

ini, Edward menjawab bahwa yang dapat mempengaruhi Implementasi kebijakan ada empat variabel krusial yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap para pelaksana dan struktur birokrasi.

Untuk mengkaji lebih baik suatu Implementasi kebijakan publik maka perlu diketahui variabel dan faktor- faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu, diperlukan suatu model kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu Implementasi kebijakan. Terdapat banyak model yang dapat dipakai untuk menganalisis sebuah Implementasi kebijakan.

Untuk mengetahui dan mengkaji apakah suatu implementasi kebijakan publik tersebut berjalan dengan baik maka perlu diketahui variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sehingga diperlukan suatu model kebijakan guna menyederhanakan pemahaman konsep suatu implementasi kebijakan. Terdapat banyak model yang dapat dipakai untuk menganalisis sebuah implementasi kebijakan, namun dalam penulisan ini, penulis akan menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh Donald van Metter & Carl van Horn.

Model pendekatan top-down yang dirumuskan oleh van Metter & van Horn (1975 : 463) disebut dengan istilah *A Model of The Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi dari suatu pelaksanaan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan

publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan dengan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada enam variabel, menurut van Metter & van Horn (2017 : 133), yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik. Adapun variabel tersebut adalah :

#### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosiokultur yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal untuk dilaksanakan ditingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

#### 2. Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implentasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.

Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan public sangat sulit untuk diharapkan.

### 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

### 4. Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

#### 5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan begitu pula sebaliknya.

#### 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van Metter dan van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan social, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

#### 4. Konsep Administrasi Kependudukan

Ilmu administrasi adalah cabang atau kesatuan atau disiplin ilmu sosial yang secara khas mempelajari “Administrasi” sebagai salah satu fenomena masyarakat modern. Sondang P. Siagian (dalam Afiffuddin 2010 : 5) administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dalam pelaksanaan yang pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan

yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

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 pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Informasi Administrasi Kependudukan memiliki nilai strategi bagi penyelenggara Pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan secara terkoordinasi dan berkesinambungan, sehingga Pemerintah menetapkan kebijakan akan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Akta catatan sipil.

Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga adalah upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh

keberhasilan pembangunan berkelanjutan. Kualitas Penduduk adalah kondisi Penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, Pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak.

Tertib administrasi kependudukan diperlukan untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap kepastian status pribadi dan status hukum Penduduk di dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Sebelum terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, pengaturan tentang Administrasi Kependudukan, termasuk di dalamnya pengaturan tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur oleh Peraturan peninggalan Pemerintah Kolonial Hindia Belanda (*Staatsblad*) dan setingkat Peraturan Menteri. Kondisi ini dipergunakan oleh banyak pihak untuk membuat Dokumen Kependudukan, termasuk KTP yang identitas penduduknya tidak benar, KTP ganda dan KTP palsu.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat dramatis dalam beberapa tahun terakhir telah membawa dampak transformational pada berbagai aspek kehidupan, termasuk di dalamnya identitas diri. Setelah berlalunya era '*total quality*' dan '*reengineering*', kini saatnya 'era elektronik' yang ditandai dengan menjamurnya istilah-istilah *e-business*, *e-economy*, *e-university*, *e-government*, *e-KTP*, *e-entertainment*,

eservice, dan masih banyak lagi istilah sejenis. Salah satu konsep yang dinilai merupakan paradigma aktualisasi diri baru adalah KTP-el sebagai bidang kajian yang relatif masih baru dan akan terus berkembang,

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah suatu kartu tanda penduduk yang dibuat dari mesin elektronik dan ditulis dengan data digital. KTP-el bisa terbilang lebih efektif dan efisien dibanding dengan KTP biasa. Nomor NIK yang ada di KTP-el nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (*fingerprint*), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada KTP-el, yang digunakan adalah sidik jari.

Penggunaan sidik jari KTP-el lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak sekedar dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi

tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari chip kartu adalah sebagai berikut:

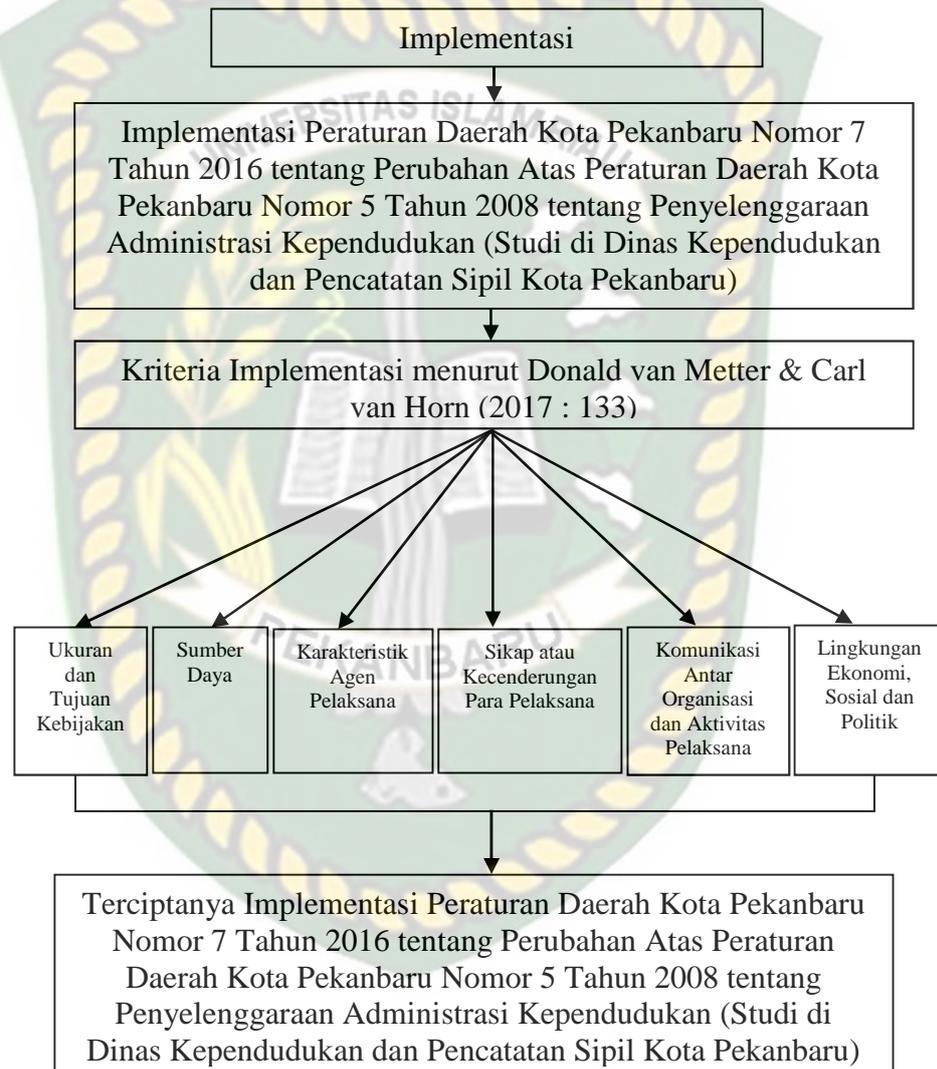
Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP-el adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam chip hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk KTP-el karena alasan berikut :

- a) Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
- b) Bentuk semula walaupun kulit tergores
- c) Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar
- d) dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk.

Pelaksanaan KTP-el ini juga pernah diisukan dapat dimanipulasi, namun kondisi ini mungkin pada jenis phisiknya saja untuk data yang tersimpan didalam chips dari KTP-el tidak mungkin dapat digandakan karena setiap penduduk atau manusia itu memiliki sidik jari yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Demikian juga degan iris mata yang disimpan dalam chips KTP-el yang juga tidak dapat digandakan karena pertimbangan yang sama bahwa setiap penduduk atau manusia tidak memiliki iris mata yang sama antara satu manusia dengan manusia yang lainnya.

## B. Kerangka Pikir

Gambar II.1 : Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)



Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

### C. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahan pemahaman yang berbeda-beda dari istilah-istilah yang digunakan dalam analisa, maka penulis memberikan batasan-batasan yang berpedoman pada teori-teori yang digunakan sesuai dengan maksud dan tujuan yang sebenarnya.

1. Implementasi merupakan Penerapan dari pada kebijakan yang telah diambil oleh suatu badan atau seseorang dalam organisasi.
2. Peraturan Daerah adalah Dasar hukum yang menjadi landasan atau payung hukum untuk melaksanakan proses kerja yang benar.
3. Kota Pekanbaru adalah Suatu wilayah yang mempunyai wewenang untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.
4. 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 pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
5. Dokumen Kependudukan adalah Dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
6. Pendaftaran Penduduk adalah Pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan Penduduk Rentan

Administrasi Kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa identitas, kartu atau surat keterangan kependudukan.

7. Pencatatan Sipil adalah Pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana.
8. Peristiwa Kependudukan adalah Kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
9. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana.
10. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah Nomor identitas penduduk yang bersifat unik/khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
11. Instansi Pelaksana adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam hal ini sebagai perangkat Pemerintah Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.
12. Data Pribadi adalah Data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.
13. Ukuran dan Tujuan Kebijakan adalah Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan

tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosiokultur yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal untuk dilaksanakan ditingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

14. Sumber Daya adalah Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implentasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan public sangat sulit untuk diharapkan.
15. Karakteristik Agen Pelaksana adalah Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerka implementasi kebijakan akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksanaannya. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

16. Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana adalah Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.
17. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana adalah Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan begitu pula sebaliknya.
18. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik adalah Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van Metter dan van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan social, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan.

#### D. Operasional Variabel

**Tabel II.1 Operasional Variabel Penelitian**

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Implementasi merupakan penerapan dari pada kebijakan yang telah diambil oleh suatu badan atau seseorang di dalam organisasi	Implementasi	Ukuran dan Tujuan Kebijakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Standar pelayanan yang di miliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (SOP)</li> <li>2. Penetapan tujuan kinerja organisasi/ SKP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru</li> </ol>
		Sumber Daya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Daya Manusia (SDM)</li> <li>2. Sarana pendukung pelayanan KTP-el</li> </ol>
		Karakteristik Agen Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsi</li> <li>2. Kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el</li> </ol>
		Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sikap dan kecenderungan para pegawai dalam menerima perintah dari atasan</li> <li>2. Inovasi para pegawai dalam pemecahan masalah</li> </ol>
		Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el</li> <li>2. Sarana sosialisasi yang digunakan</li> </ol>
		Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaruh tingkat pendidikan masyarakat</li> <li>2. Pengaruh jenis pekerjaan masyarakat</li> </ol>

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Penetapan fokus dan tipe penelitian dapat dilihat dari tahapan- tahapan dan metode yang digunakan peneliti dalam mengembangkan permasalahan yang ada. Tipe yang digunakan adalah Kualitatif yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian yang berdasarkan data yang memanfaatkan teori-teori yang ada sebagai bahan penjas yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena-fenomena secara mendalam tentang pelayanan pengurusan penerbitan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Provinsi Riau dengan alasan karena dalam pencatatan Administrasi Kependudukan, masyarakat masih banyak yang tidak mendaftarkannya kepada Instansi terkait, masyarakat cenderung mengurus Administrasi Kependudukan apabila suatu saat diperlukan dalam pengurusan persyaratan Administrasi dengan pertimbangan bahwa Kota Pekanbaru selaku Ibu Kota Provinsi akan menjadi barometer terhadap tatanan Pemerintahan dan pengelolaan bagi Daerah lain di Riau.

### C. Key Informan dan Informan

#### 1. Key Informan

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci (key informan) adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

#### 2. Informan

Menurut Sugiyono (2016 : 34) Informan dalam penelitian kualitatif ialah orang yang memahami informasi tentang objek penelitian ataupun orang yang dianggap benar-benar tahu dan menguasai masalah serta terlihat langsung dalam permasalahan yang di teliti.

Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Namun demikian, tidak tertutup kemungkinan jumlah informan penelitian ini bertambah sesuai dengan perkembangan selama masa penelitian berlangsung, karena informan yang ditetapkan sekarang masih bersifat sementara sesuai dengan petunjuk yang didapatkan dari para informan yang telah diwawancarai sesuai dengan kebutuhan penelitian ini.

**Tabel III.1 Daftar Informan Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Key Informan
2	R. Maria Ulfa, SE	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Informan
3	Elisah Riya, SH	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Informan
4	Novi Fitriyani, SE	Staff Pelayanan KTP-el	Informan
5	Suyanto, Rahmat, Sutini, Lasma, Neneng	Masyarakat yang sedang mengurus KTP-el	Informan

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa informan yang peneliti tetapkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), yaitu :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru
2. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
3. Kepala Seksi Identitas Penduduk
4. Staff Pelayanan KTP-el
5. Masyarakat yang sedang mengurus KTP-el

#### D. Teknik Penarikan Informan

Teknik yang digunakan dalam menentukan informan adalah menggunakan *Purposive Sampling*. Maka menurut Sugiyono (2010 : 53-54), bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang-orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih tepat sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Dengan terkumpulnya beberapa informan dalam penjelasan di atas dapat dilihat bahwa penarikan informan dalam penelitian Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) di mulai dari masyarakat selaku informan kecil kemudian membesar kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan Kepala Seksi Identitas Penduduk, serta Staff Pelayanan KTP-el yang saling terkait satu sama lain dalam satu organisasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### E. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder.

- a) Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui observasi dan wawancara. Observasi adalah suatu proses penelitian dengan mengamati situasi serta kondisi dari bahan pengamatan. Sedangkan yang dimaksud dengan wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka *stake holders*.
- b) Data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen sebagai pembanding dengan apa yang terdapat di lokasi penelitian berupa Implementasi tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru berupa : Data Pelayanan, Monografi Kota Pekanbaru dan Struktur Organisasi.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

- a) Observasi yaitu melakukan peninjauan secara langsung ke Daerah atau lokasi penelitian untuk melihat kejadian sebenarnya secara gambaran umum serta melakukan analisis mengenai permasalahan yang terjadi.
- b) Wawancara yaitu tanya jawab langsung kepada siapa saja yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu *Key Informan*. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka (*open interview*) dengan maksud agar responden mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai

dan mengetahui pula maksud wawancara tersebut. Untuk itu instrument penelitian yang digunakan adalah pedoman wawancara (*interview guide*) yang merupakan penuntun bagi peneliti dalam mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat terbuka sehingga memberikan kebebasan yang seluas-luasnya untuk menyampaikan pendapatnya.

- c) Dokumentasi yaitu untuk mengumpulkan data atau informasi dengan menggunakan media gambar atau foto primer yang menjadi acuan dalam penelitian ini.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya secara sistematis sehingga dapat di pahami dan di informasikan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Analisa data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data dalam periode tertentu. Data yang didapat responden, akan diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tulisan dan dianalisis menggunakan metode deskriptif atau disajikan dalam bentuk uraian kalimat.

#### **H. Jadwal Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari tahun 2019, untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel III.2 Jadwal dan Waktu Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

NO	Jenis Kegiatan	Desember				Maret				April				Juni				Juli				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penyusunan UP			■	■																								
2.	Seminar UP						■																						
3.	Revisi UP										■	■																	
4.	Revisi Wawancara														■	■													
5.	Analisis Data															■													
6.	Bimbingan Skripsi																		■	■									
7.	Revisi Skripsi																		■	■									
8.	Acc Skripsi																			■									
9.	Ujian Skripsi																						■						
10.	Perbaikan																							■	■	■	■		

Sumber : Modifikasi Penulis, 2020

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

##### 1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang pada saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah yang mulanya sebagai ladang, lambat laun menjadi perkampungan. Kemudian perkampungan Senapelan berpindah ke tempat pemukiman baru yang kemudian disebut Dusun Payung Sekaki yang terletak di tepi muara sungai Siak.

Nama Payung Sekaki tidak begitu dikenal pada masanya melainkan Senapelan. Perkembangan Senapelan berhubungan erat dengan perkembangan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Semenjak Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah menetap di Senapelan, beliau membangun istananya di Kampung Bukit berdekatan dengan perkampungan Senapelan. Diperkirakan Istana tersebut terletak di sekitar Masjid Raya sekarang. Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah mempunyai inisiatif untuk membuat Pekan di Senapelan tetapi tidak berkembang. Usaha yang telah dirintis tersebut kemudian dilanjutkan oleh putranya Raja Muda Muhammad Ali di tempat baru yaitu disekitar Pelabuhan sekarang.

Selanjutnya pada hari Selasa tanggal 21 Rajab 1204 H atau tanggal 23 Juni 1784 M berdasarkan musyawarah datuk-datuk empat suku (Pesisir, Lima

Puluh, Tanah Datar dan Kampar), Negeri Senapelan diganti namanya menjadi “Pekan Baharu” selanjutnya diperingati sebagai hari lahir Kota Pekanbaru. Mulai saat itu sebutan Senapelan sudah ditinggalkan dan mulai populer dengan sebutan “PEKAN BAHARU”, yang dalam bahasa sehari-hari disebut PEKANBARU.

Seiring dengan perkembangan zaman maka perkembangan Kota Pekanbaru semakin pesat yang mulai dari bandar kecil telah menjadi Kota yang semakin pesat, seperti diketahui sampai saat ini jumlah kecamatan yang terdapat di Kota Pekanbaru antara lain, yakni :

1. Kecamatan Pekanbaru Kota
2. Kecamatan Sail
3. Kecamatan Sukajadi
4. Kecamatan Rumbai
5. Kecamatan Rumbai Pesisir
6. Kecamatan Tenayan Raya
7. Kecamatan Marpoyan Damai
8. Kecamatan Senapelan
9. Kecamatan Bukit Raya
10. Kecamatan Lima Puluh Kota
11. Kecamatan Tampan
12. Kecamatan Payung Sekaki

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggara Pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2020 adalah **“Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, menuju Masyarakat Sejahtera yang berlandaskan Iman dan Taqwa”**.

Visi tersebut diatas mengandung makna sebagai berikut : Pusat Perdagangan dan Jasa, menggambarkan keadaan masyarakat Kota Pekanbaru yang diinginkan dalam dekade 20 tahun kedepan Pemerintah Kota Pekanbaru dengan dukungan masyarakatnya yang dinamis akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dapat mewujudkan Kota Pekanbaru menjadi pusat perdagangan dan jasa di kawasan Sumatera. Pusat Pendidikan, Pemerintah Kota Pekanbaru kedepan akan selalu berusaha untuk memberdayakan masyarakatnya agar dapat berperan serta secara aktif meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam rangka menciptakan pembangunan manusia seutuhnya. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia lebih diarahkan kepada terwujudnya sarana dan prasarana pendidikan formal dan non-formal dibidang keahlian dan kejuruan yang terpadu diikuti dengan upaya penyiapan sarana dan prasarana pra Pendidikan sampai Perguruan Tinggi. Dengan langkah tersebut sangat diharapkan dalam dekade 20 tahun kedepan di Kota Pekanbaru akan dapat tersedia sarana Pendidikan yang lengkap dan unggul. Pusat Kebudayaan Melayu merupakan refleksi dari peradaban tatanan nilai-nilai budaya luhur masyarakat Kota Pekanbaru yang mantap dalam mempertahankan, melestarikan, menghayati, mengamalkan

serta menumbuhkembangkan budaya Melayu. Kehendak menjadikan Kota Pekanbaru sebagai Pusat Kebudayaan Melayu antara lain akan diarahkan kepada tampilnya identitas fisik bangunan yang mencerminkan kepribadian Daerah, adanya kawasan beridentitas adat Melayu serta makin mantapnya kehidupan adat yang digali dari nilai-nilai luhur Melayu.

## 2. Kondisi Wilayah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru terletak antara  $101^{\circ}14'$  -  $101^{\circ}34'$  Bujur Timur dan  $0^{\circ}25'$  -  $0^{\circ}45'$  Lintang Utara. Dengan ketinggian dari permukaan laut berkisar 5-50 meter. Permukaan wilayah bagian Utara landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar antara 5-11 meter. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1987 Tanggal 7 September 1987 Daerah Kota Pekanbaru diperluas dari  $\pm 62,96 \text{ Km}^2$  menjadi  $\pm 446,50 \text{ Km}^2$ , terdiri dari 8 Kecamatan dan 45 Kelurahan/Desa. Dari hasil pengukuran/pematokan di lapangan oleh BPN Tk. I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah  $632,26 \text{ Km}^2$ . Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan Penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib Pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kecamatan Baru dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Peraturan Daerah Tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa.

### 3. Keadaan Alam Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dibelah oleh Sungai Siak yang mengalir dari Barat ke Timur. Memiliki beberapa anak sungai antara lain : Sungai Umban Sari, Air Hitam, Siban, Setukul, Pengambang, Ukui, Sago, Senapelan, Limau, Tampan dan Sungai Sail. Sungai Siak juga merupakan jalur perhubungan lalu lintas perekonomian rakyat pedalaman ke Kota serta dari Daerah lainnya.

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1°C - 35,6°C dan suhu minimum antara 20,2°C - 23,0°C curah hujan antara 38,6 - 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar :

- a) Musim hujan jatuh pada bulan Januari sampai dengan April dan September sampai dengan bulan Desember.
- b) Musim Kemarau jatuh pada bulan Mei sampai dengan Agustus.

Kelembapan maksimum antara 96% - 100%. Kelembapan minimum antara 46% - 62%. Peningkatan kondisi kesejahteraan sosial di Provinsi Riau juga dapat terlihat dari meningkatnya jumlah Potensi dan Sumber Kesejahteraan Sosial. Pada tahun 2013, terdapat 794 organisasi sosial jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya yang berjumlah 416 organisasi. Selain itu juga terdapat 1.284 orang tenaga Kesejahteraan Sosial Masyarakat yang berfungsi sebagai penyedia layanan sosial guna meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. Pertumbuhan ekonomi Pekanbaru lima tahun terakhir rata-rata di atas 10 persen. Dari survey yang dilakukan Universitas Indonesia terhadap Kota-kota di Indonesia, untuk dijadikan tujuan investasi

bagi para pengusaha, Pekanbaru menjadi tujuan investasi terbaik nomor 1 di Indonesia.

Status ini memang sangat rill kondisinya dengan yang ada di Pekanbaru saat ini. Banyak peluang investasi yang tersedia. Mulai dari yang kecil hingga yang berskala besar. Mulai dari makanan hingga pembangkit listrik serta industri turunan kelapa sawit. Selain itu, peluang investasi lainnya yakni perumahan, baik perumahan kelas menengah maupun perumahan elit. Malahan saat ini semakin banyak rumah toko (ruko), yang saat ini berkembang ke tiga penjuru Pekanbaru yakni Tampan, Tenayan Raya dan Rumbai.

#### **4. Sosial Budaya Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Provinsi Riau merupakan kota yang heterogen dengan penduduk yang terdiri dari berbagai suku, agama dan adat istiadat yang berbeda-beda yang melahirkan banyak organisasi dan seni budaya, akan tetapi dengan keberagaman tersebut masyarakat Kota Pekanbaru dapat hidup berdampingan dan harmonis satu sama lainnya. Kondisi ini disebabkan masing-masing suku dan agama dapat saling menghargai dan menghormati, suku yang terdapat di Kota Pekanbaru terdiri dari Melayu, Jawa, Tionghoa dan Batak.

Secara geografis Kota Pekanbaru memiliki posisi strategis berada pada jalur lintas timur Sumatera yang terhubung dengan beberapa kota seperti Medan, Padang dan Jambi dengan wilayah administrasi diapit oleh

Kabupaten Siak pada bagian Utara dan Timur, sementara bagian Barat dan Selatan Kabupaten Kampar.

Kota Pekanbaru memiliki beberapa bangunan dengan ciri khas arsitektur Melayu diantaranya bangunan Balai Adat Melayu Riau, Gedung Taman Budaya Riau, Museum Sang Nila Utama, Anjung Seni Idrus Tintin, Masjid Raya Pekanbaru dan masih banyak lagi objek-objek wisata yang terdapat di Kota Pekanbaru.

#### **B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 bahwa penyelenggaraan Catatan Sipil yang semula merupakan tanggung jawab Departemen Kehakiman, dialihkan menjadi kewenangan dan tanggung jawab Departemen Dalam Negeri, yang petugas pencatatannya dinamakan Pegawai Catatan Sipil.

Sejalan dengan perkembangan Administrasi Catatan Sipil, maka dengan surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 51 Tahun 1993 Kantor Catatan Sipil Kotamadya Pekanbaru dialihkan statusnya dari tipe C menjadi tipe B dan untuk kegiatan operasionalnya ditindaklanjuti dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 698/IX/1993 tentang Struktur Organisasi Kantor Catatan Sipil tipe B Kotamadya Daerah Tingkat II Pekanbaru.

Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Dinas dan selanjutnya ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas, maka secara resmi urusan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Kantor Catatan Sipil menjadi Kewenangan Dinas Pendaftaran Penduduk, yang tugas operasionalnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2000 tentang Pendaftaran Penduduk Jo. Kpts. Walikota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2002 tanggal 24 Januari Tahun 2002 tentang Penatausahaan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Kota Pekanbaru yaitu meliputi kegiatan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Selanjutnya dengan diberlakukannya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, maka mulai tanggal 6 Januari 2009 penandatanganan Dokumen Kependudukan (KTP/KK) dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru dilaksanakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

Adapun Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagai berikut :

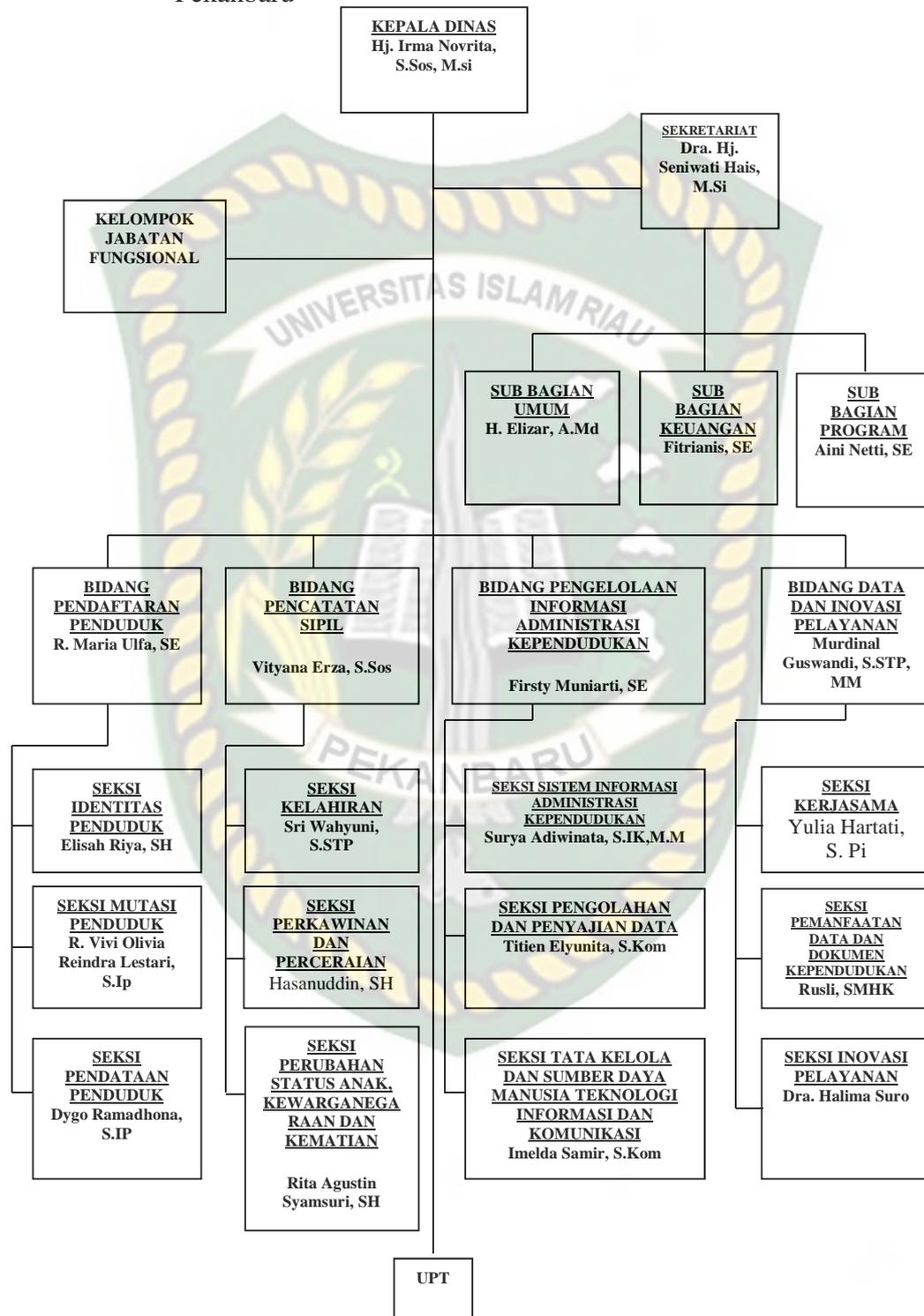
**Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru adalah** “Terwujudnya pelayanan Administrasi Kependudukan yang tertib, cepat dan akurat”.

**Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru** adalah “Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi, bermoral, beriman dan bertaqwa serta mampu bersaing ditingkat lokal, nasional dan internasional”.

### C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran secara sistematis tentang hubungan-hubungan, kerjasama dari orang-orang yang terdapat dalam organisasi tersebut dalam rangka usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Dalam bagan struktur organisasi akan tergambar dengan jelas rentang tanggungjawab masing-masing bagian dan bertanggungjawab terhadap atasan masing-masing. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pekanbaru dapat dilihat seperti dibawah ini :

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Pekanbaru



Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020

#### D. Sumber Daya Organisasi

Pengelolaan Sumber Daya Manusia ditujukan untuk meningkatkan sumbangan Sumber Daya Manusia terhadap keberhasilan organisasi. Dengan keberhasilan organisasi mencapai tujuannya, diharapkan tercapai pula tujuan individu anggota organisasi. Karena itu kebijakan apapun yang dirumuskan dan ditetapkan di bidang Sumber Daya Manusia dan langkah apapun yang ditempuh dalam Manajemen Sumber Daya Manusia itu, kesemuanya harus berkaitan dengan pencapaian berbagai jenis tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai.

Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dari tahun ketahun terus mengalami peningkatan dalam hal Pendidikan, hal ini tentunya dengan pengetahuan dan Pendidikan yang lebih tinggi harus bisa profesional dalam bekerja. Namun mengingat banyak dan kompleks permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Sumber Daya Manusia yang ada saat ini perlu untuk diremajakan dan ditambah. Hal ini atas pertimbangan produktifitas dan peningkatan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pegawai yang telah lama bekerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru merasa telah bosan dan memerlukan suasana kerja baru. Kondisi psikologis ini tentunya berpengaruh terhadap produktifitas kerja dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sedangkan jumlah pegawai yang harus ditambah dengan pertimbangan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang selalu bertambah dari waktu ke waktu baik itu dikarenakan angka kelahiran maupun penduduk yang bermigrasi. Kondisi disebabkan oleh iklim ekonomi, politik, keamanan yang selalu terjaga dengan baik memicu para migran untuk eksodus ke Ibukota Provinsi Riau ini.

Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sebagaimana disebutkan diatas dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel IV.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Eselon**

No	Eselon	Jumlah
1.	Eselon IIB	1
2.	Eselon IIIA	1
3.	Eselon IIIB	4
4.	Eselon IVA	15
5.	Eselon IVB	12
6.	Tenaga Fungsional	30

Sumber : Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020

**Tabel IV.2 Daftar Urut Kepangkatan Pegawai Negeri Sipil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No	Nama	NIP	Pangkat	Jabatan
1.	Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si	196811091989092001	IV/c	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Dra. Hj. Seniwati Hais, M.Si	196910181990022001	IV/b	Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

3.	Drs. Surya Makmur, M.Si	196406161996031001	IV/b	Seksi Pendataan Penduduk
4.	Dra. Raudhah	196304011988032003	IV/b	Seksi Kelahiran
5.	Murdinal Guswandi, S.Stp, Mm	197608021995111001	IV/a	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
6.	Vityana Erza, S.Sos	197103261999032002	IV/a	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
7.	Dra. Halima Suro	196601031994012001	IV/a	Kepala Seksi Inovasi Pelayanan
8.	H. Ali Akbar, SH, M.Si	196506021986031004	IV/a	Kepala Seksi Pendataan Penduduk
9.	Inong Roni, S.Pd	196509221987032001	IV/a	Kepala UPTD Kependudukan Pekanbaru Kota
10.	Said Muhammad. Isa, SH	196310051994031004	IV/a	Pelaksana Sub Bagian Umum
11.	R. Maria Ulfa, SE	198103042001122002	III/d	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
12.	Firsty Muniarti, SE	197610032005022001	III/d	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan
13.	Rita Agustin Syamsuri, SH	196408041993092001	III/d	Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
14.	Elisah Riya, SH	196903161998032004	III/d	Kepala Seksi Identitas Penduduk
15.	Yulia Hartati, S. Pi	197007231998032002	III/d	Kepala Seksi Kerjasama
16.	Hasanuddin, SH	196410031997031002	III/d	Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
17.	Titien Elyunita, S.Kom	197606112001122005	III/d	Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
18.	R. Vivi Olivia Reindra Listari, S.IP	197805132006042005	III/d	Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk
19.	Dygo Ramadhona, S.IP	198506112010011020	III/d	Kepala Seksi Pendataan Penduduk
20.	Fitrianis, SE	196712281994032001	III/d	Kepala Sub Bagian Keuangan
21.	H. Elizar, A.Md	196602041994041001	III/d	Kepala Sub Bagian Umum
22.	Aini Netti, SE	197410012000122001	III/d	Kepala Sub Bagian

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

				Program
23.	Asnan	196502151993031006	III/d	Kepala UPTD Kependudukan Payung Sekaki
24.	Afniati, S.Sos	196902201989032001	III/d	Kepala UPTD Kependudukan Sail
25.	Sri Winarti S, SE	197509251999032004	III/d	Kepala UPTD Kependudukan Lima Puluh
26.	Sri Indrawati, S.Sos	198005022000032001	III/d	Kepala UPTD Kependudukan Tenayan Raya
27.	Tengku Ruzen, SE	197706162000121001	III/d	Kepala UPTD Kependudukan Marpoyan Damai
28.	Rusli, SMHK	196207161986032004	III/d	Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
29.	Yusrizal, SE	197007271993011001	III/d	Seksi Identitas Penduduk
30.	Aldi Amprialdi, SH	196609172000031003	III/d	Seksi Kelahiran
31.	Darmawan Putra, S.Kom	197402022001121004	III/d	Sub Bagian Umum
32.	Surya Adiwinata, S.IK,M.M	198605252011021001	III/c	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
33.	A. Rahman	196207031985031006	III/c	Kepala UPTD Kependudukan Rumbai Pesisir
34.	Is Inda	196309121988032001	III/c	Kepala UPTD Kependudukan Sukajadi
35.	Reflinda	196507011988102001	III/c	Kepala UPTD Kependudukan Senapelan
36.	Endirios Mahidin, A. Md	196809042001121002	III/c	Kepala UPTD Kependudukan Tampan
37.	Hayati, SE	198312182010012018	III/c	Sub Bagian Program
38.	Winda Tri Wahyuni, SE	198502062009012003	III/c	Sub Bagian Keuangan
39.	Dewi Purnama, SE	198512102011022002	III/c	Sub Bagian Umum
40.	Fedralisma	196202041983032021	III/c	Tata Usaha
41.	Imelda Samir, S.Kom	198406192009022009	III/b	Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
42.	Sri Wahyuni, S.STP	19910609201206200	III/b	Kepala Seksi Kelahiran

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

43.	Nordin	196202051981011001	III/b	Kepala UPTD Kependudukan Pekanbaru Kota
44.	Ranindra Yandri, A. Md	197901142005011007	III/b	Kepala UPTD Kependudukan Rumbai
45.	R. Trilinda	197311111994032001	III/b	Sub Bagian Umum
46.	Renti Gusnita	197303081994032001	III/b	Sub Bagian Keuangan
47.	Epi Yeni	196311202001122001	III/b	Seksi Pendataan Penduduk
48.	Tengku Fitri Febrian, SE	197502231998022001	III/b	Sub Bagian Keuangan
49.	Eryulinda	196809161992032004	III/b	Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
50.	Armiza. Z	197705151999032004	III/b	Seksi Pindah Datang Penduduk
51.	Endang Sulastri, A. Md	198207212006042005	III/b	Tata Usaha
52.	Nanik Munzazannah, S.Kom	197607222009022002	III/b	Sub Bagian Umum
53.	Syafriadi, S.IP	198709242014071001	III/b	Seksi Kerjasama
54.	Annisa Palestina, S.IP	198806022015032002	III/b	Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
55.	Mirza Walad, SE	198208012015031001	III/b	Sub Bagian Keuangan
56.	Siti Aminah, SE	197011252007012005	III/a	Tata Usaha
57.	Dedy Theirta, A.Md	198304092010011021	III/a	Sub Bagian Umum
58.	Sri Hartati, S.Kom	198308192009022007	III/a	Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi
59.	Ismeina Darmahayu, A. Md	198405152010012026	III/a	Tata Usaha
60.	Marlis Diana, A. Md	197807222011012006	III/a	Sub Bagian Umum
61.	Widya Sari , A.Md	198508092011022002	III/a	Seksi Identitas Penduduk
62.	Eskadati	197906122008012017	II/d	Sub Bagian Umum
63.	Sri Wahyuni	198401102008012012	II/d	Sub Bagian Umum
64.	Sapridalismaria	198611102006042006	II/d	Tata Usaha
65.	Kartika, A. Md	198906272015032005	II/d	Seksi Pengelolaan

				dan Penyajian Data Kependudukan
66.	Rafni	197901272006042026	II/d	Tata Usaha
67.	Rostita	196304192001122001	II/c	Seksi Identitas Penduduk
68.	Hasnah Pizah	198407082009032008	II/c	Seksi Perkawinan dan Perceraian
69.	Yulizar Nasrin	197407042009011008	II/c	Tata Usaha
70.	Safriah Dalimunthe, S.Sos	198211232008012009	II/c	Seksi Pindah Datang Penduduk
71.	Sardi	197001012006041042	II/c	Tata Usaha

Sumber : *Disdukcapil Kota Pekanbaru, 2020*

#### E. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana memiliki peranan yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel IV.3 Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru**

No	Jenis Sarana	Keadaan
1.	Gedung kantor	Baik
2.	Kendaraan Dinas	Baik
3.	Komputer	Cukup baik
4.	Printer, scanner	Cukup baik
5.	Telepon	Baik
6.	Papan struktur organisasi	Baik
7.	Kotak pengaduan masyarakat	Baik

8.	Meja, kursi	Baik
9.	Wireless	Cukup baik
10.	Papan informasi pelayanan	Baik
11.	Ac	Baik
12.	Parkir mobil & motor	Baik
13.	Almari arsip	Baik
14.	Ruang arsip	Baik
15.	Ruang tunggu	Baik
16.	Tempat organik dan non organik	Baik
17.	Hand sanitizer	Baik
18.	Wastafel cuci tangan	Baik
19.	Papan standar pelayanan	Baik
20.	Gambar denah dan jenis layanan	Baik
21.	Loket layanan	Baik
22.	Banner alur layanan tunggu	Baik
23.	Ruang konsultasi	Baik
24.	Televisi	Baik
25.	Laptop	Baik
26.	Ruang bermain anak	Baik
27.	Ruang menyusui	Baik
28.	Sofa	Baik

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menyajikan hasil wawancara dari observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan informan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, kepala bidang pendaftaran penduduk, kepala seksi identitas penduduk, staff pelayanan serta masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Data tersebut diperoleh melalui wawancara kepada informan.

Hasil wawancara diperoleh dari sejumlah data yang diperlukan, meliputi data identitas informan dan tanggapan informan tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

#### A. Identitas Informan

Identitas informan perlu dikemukakan pada penelitian ini agar data yang diperoleh betul-betul dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu pada dasarnya dalam sebuah penelitian sangat penting dijelaskan identitas informan, informan dalam penelitian ini yaitu seseorang yang memberikan informasi dan diharapkan dapat menjawab semua permasalahan

yang ditanyakan secara jelas dan lengkap. Hal-hal yang akan dijelaskan pada pembahasan ini adalah tentang jenis kelamin informan, usia informan dan pendidikan informan.

Untuk mengetahui identitas key informan dan informan bisa dilihat dari tabel keterangan dibawah ini, yaitu :

**Tabel V.1 Identitas Informan Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Hj. Irma Novrita, S.Sos., M.Si	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru	Key Informan
2.	R. Maria Ulfa, SE	Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk	Informan
3.	Elisah Riya, SH	Kepala Seksi Identitas Penduduk	Informan
4.	Novi Fitriyani, SE	Staff Pelayanan KTP-el	Informan
5.	Suyanto, Rahmat, Sutini, Lasma, Neneng	Masyarakat yang sedang mengurus KTP-el	Informan

*Sumber : Data olahan peneliti, 2020*

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis gunakan dalam penelitian ini berjumlah Lima orang yang terdiri dari satu Key Informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dan Delapan orang informan yaitu Kepala Bidang Pendaftaran

Penduduk, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Staff Pelayanan KTP-el, Masyarakat yang sedang mengurus KTP-el.

### 1. Jenis Kelamin Informan

Jenis kelamin adalah unsur genetika dari pada informan, dalam sebuah penelitian jenis kelamin informan tidak berpengaruh kepada hasil penelitian yang dilakukan selama informan tersebut bersedia untuk memberikan informasi atau jawaban yang benar apa adanya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel V.2 Jenis Kelamin Key Informan dan Informan Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	2	22%
2	Wanita	7	78%
<b>Jumlah</b>		9	100%

*Sumber : Data olahan peneliti, 2020*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan berdasarkan Jenis Kelamin dalam penelitian ini terdiri dari Informan Laki-laki sebanyak 2 orang dengan persentase 22% sedangkan Informan Perempuan sebanyak 7 orang dengan persentase 78%. Sehingga total seluruh Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang.

## 2. Usia Informan

Umur merupakan salah satu penentu kedewasaan pola pikir seseorang baik secara rasional maupun emosional, karena dengan umur yang sudah dewasa seseorang akan dapat bertindak lebih bijaksana dan kedewasaan umur juga akan mempengaruhi banyak sedikitnya pengalaman yang ia peroleh dalam hidupnya. Dibawah ini akan dipaparkan dari tingkat umur informan yang akan dijadikan sebagai informan dalam penelitian ini, yaitu :

**Tabel V.3 Usia Key Informan dan Informan Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

No	Tingkat Umur	Total	Persentase (%)
1	18-27 Tahun	2	22%
2	28-37 Tahun	4	45%
3	38-47 Tahun	3	33%
4	48-57 Tahun	-	-
<b>Jumlah</b>		9	100%

Sumber : Data olahan peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan berdasarkan Tingkat Umur dalam penelitian ini terdiri dari Informan umur 18-27 Tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 22%, Informan umur 28-37 Tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 45% dan Informan umur 38-

47 Tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 33%. Sehingga total seluruh Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang.

### 3. Tingkat Pendidikan Informan

Dari hasil penelitian dilapangan, tingkat pendidikan informan pada penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang berbeda. Oleh sebab itu jawaban dari setiap informan tentunya tidak akan sama persis antara informan satu dengan informan yang lainnya. Perbedaan jawaban tersebut selain dipengaruhi oleh tingkat pemahaman informan terhadap masalah yang diangkat dan juga tidak akan pernah terlepas dari tingkat pendidikan yang pernah dilalui. Hal ini dapat dilihat dari jumlah informan yang digolongkan dalam tingkat pendidikan yang akan dipaparkan pada tabel berikut :

**Tabel V.4 Tingkat Pendidikan Key Informan dan Informan Penelitian tentang Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

No	Tingkat Pendidikan	Total	Persentase (%)
1	Sekolah Dasar	-	-
2	Sekolah Menengah Pertama	2	22%
3	Sekolah Menengah Atas	3	33%
4	Sarjana (S1 & S2)	4	45%
<b>Jumlah</b>		9	100%

Sumber : Data olahan peneliti, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui key informan dan informan berdasarkan Tingkat Pendidikan dalam penelitian ini terdiri dari Informan Sekolah Menengah Pertama berjumlah 2 orang dengan persentase 22%, Sekolah Menengah Atas berjumlah 3 orang dengan persentase 33% dan Sarjana (S1 & S2) berjumlah 4 orang dengan persentase 45%. Sehingga total seluruh Informan dalam penelitian ini berjumlah 9 orang.

**B. Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

Pelaksanaan Pengurusan KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dilakukan dengan memperhatikan pertimbangan-pertimbangan sebagai berikut :

1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan
2. Sumber Daya
3. Karakteristik Agen Pelaksana
4. Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana
5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan pembahasan satu persatu dari setiap jawaban yang telah diberikan informan terhadap pertimbangan yang telah disajikan, agar data yang dihasilkan dapat secara mudah di pahami.

## 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosiokultur yang berada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal untuk dilaksanakan ditingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai standar pelayanan yang diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas yang selanjutnya diverifikasi oleh Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Pekanbaru. Verifikasi ini bertujuan untuk mengetahui apakah Standar Operasional Pelayanan (SOP) ini telah layak dengan asumsi bahwa telah memenuhi aspek efektifitas dan efisiensi”.*

*“Dalam Standar Operasional Pelayanan (SOP) ini akan tergambar bagaimana alur pelaksanaan pelayanan mulai dari masyarakat bermohon untuk memiliki KTP-el sampai masyarakat tersebut mendapatkan KTP-el”.*

Sedangkan untuk penetapan tujuan kinerja organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Sudah ada, penetapan tujuan kinerja organisasi ditetapkan awal tahun yang disesuaikan dengan program yang ditetapkan oleh Walikota Pekanbaru baik itu jangka pendek, menengah dan panjang”.*

*“Gambaran umum dari Tujuan Organisasi dapat tercermin dalam Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang di selaraskan dengan Visi dan Misi Walikota Pekanbaru”*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB mengenai standar pelayanan yang diterapkan di Bidang Pendaftaran Penduduk telah mencakup seluruh jenis pelayanan di masing-masing kepala seksi, yang hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut :

*“Bidang pendaftaran penduduk memiliki tiga seksi pelayanan yang ke semuanya diharuskan memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) dengan tujuan agar pelayanan dapat dilaksanakan se efektif mungkin”.*

Sedangkan untuk penetapan tujuan kinerja di Bidang Pendaftaran Penduduk, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Setiap bidang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki tujuan dan sasaran kinerja yang telah ditetapkan kepala dinas setiap tahun dan menjadi kewajiban untuk mencapainya”.*

*“Pencapaian tujuan dan sasaran kinerja dibidang pendaftaran penduduk dipengaruhi oleh pencapaian tujuan dan sasaran dari masing-masing seksi”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul 11.00 WIB mengenai alur standar pelayanan yang ditetapkan di Seksi Identitas Penduduk, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Adapun alur standar pelayanan di Seksi Identitas Penduduk berbentuk bagan yang diawali dengan masyarakat melakukan pengurusan permohonan KTP-el sampai masyarakat tersebut memiliki KTP-el. Dalam alur Standar Operasional tersebut tercantum lamanya waktu proses penerbitan KTP-el”.*

Sedangkan untuk penetapan tujuan kinerja di Seksi Identitas Penduduk, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Di Seksi Identitas Penduduk penetapan tujuan sasaran kinerja telah ditetapkan setiap tahunnya, pencapaian kinerja bergantung pada pencapaian kinerja masing-masing pelaksana/staff. Apabila pencapaian sasaran kinerja tersebut tidak tercapai maka akan berpengaruh terhadap kenaikan pangkat yang bersangkutan”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 12.00 WIB, apakah mengetahui adanya standar pelayanan dalam penerbitan KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Mengetahui, standar tersebut menjadi acuan kami dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat”.*

Sedangkan untuk penetapan tujuan kinerja, apakah memiliki tujuan atau sasaran kinerja yang ingin dicapai dalam melaksanakan pelayanan KTP-el, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Ada, sasaran kinerja tersebut menjadi kewajiban untuk dipenuhi karna akan berpengaruh terhadap kenaikan pangkat kami”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 08.00 WIB selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan apakah mengetahui adanya Standar Operasional Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 4 orang masyarakat yakni Sutini, Suyanto, Neneng, Lasma memberikan jawaban sebagai berikut :

*“Mengetahui, Standar Operasional Pelayanan dapat dilihat di dinding kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.*

Sedangkan untuk 1 orang masyarakat atas nama Rahmat memberi jawaban :

*“Mengetahui adanya Standar Operasional Pelayanan setelah adanya pemberitahuan dari tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan tentang penetapan tujuan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan bagaimanakah menurut Bapak dan Ibu kinerja dari pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, sebahagian dari masyarakat yang terdiri dari Sutini, Rahmat dan Lasma memiliki tanggapan yang hampir sama:

*“Cukup baik, mereka melayani dengan baik, sopan dan ramah, akan tetapi terkadang terdapat keterlambatan dalam penerbitan KTP-el”.*

Sedangkan masyarakat atas nama Suyanto dan Neneng dengan tanggapan, yakni:

*“Pelayanan yang diberikan kurang baik dan waktu penyelesaian penerbitan KTP-el tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan”.*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun

2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el yang di mohon kan oleh masyarakat. Standar Operasional Pelayanan (SOP) tersebut dapat diakses (dilihat) oleh masyarakat karena Standar Operasional Pelayanan (SOP) tersebut ditempel di dinding kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Namun masih ada keluhan masyarakat tentang lama waktu penyelesaian pembuatan KTP-el yang terkadang tidak sesuai dengan jangka waktu yang ada di Standar Operasional Pelayanan (SOP).

Sedangkan untuk tujuan dan sasaran kinerja organisasi berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah memiliki target kinerja yang ditetapkan oleh Kepala Daerah yang harus dicapai dengan konsekuensinya akan adanya promosi maupun demosi jabatan terhadap Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam organisasi tersebut. Untuk perorangan tujuan dan sasaran kinerja yang harus dicapai setiap tahunnya karena akan berpengaruh terhadap kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersangkutan, hal ini menjadi motivasi tersendiri bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam memberikan pelayanan terbaik dalam penerbitan KTP-el.

## 2. Sumber Daya

Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.

Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Demikian pula halnya dengan sumber daya waktu.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat ini sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan tingkat pendidikan para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sebahagian besar tamatan Perguruan Tinggi, baik negeri maupun swasta. Hanya beberapa orang saja yang tingkat pendidikannya SMA sederajat, namun dari segi jumlah masih mengalami kekurangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam melayani masyarakat di bidang kependudukan”.*

*“Untuk peningkatan pengetahuan dan wawasan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dilakukan upaya-upaya mengirimkan Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengikuti pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis berdasarkan bidang layanan masing-masing yang bekerjasama dengan lembaga formal maupun informal”.*

Sedangkan untuk sarana pendukung pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Untuk sarana dan prasarana pendukung, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sudah memiliki gedung yang representatif, peralatan kerja berupa komputer, printer yang memadai, hanya saja terdapat kekurangan alat perekaman KTP-el di masing-masing Kecamatan baik itu karena kerusakan maupun jumlahnya yang belum mencukupi”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bidang Pendaftaran Penduduk, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Dari segi tingkat pendidikan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bidang Pendaftaran Penduduk cukup bagus karena sebahagian besar lulusan Perguruan Tinggi, namun masih terdapat kekurangan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam melaksanakan tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat”.*

Sedangkan untuk sarana pendukung pelayanan KTP-el, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Sarana pendukung pelayanan KTP-el masih kurang, diantaranya alat perekam KTP-el, card rider, printer KTP-el, blanko KTP-el. Kekurangan peralatan ini dikarenakan kerusakan maupun umur dari alat tersebut yang telah lama”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul 11.00 WIB mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melaksanakan tugas keseharian, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Dari jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada saat ini untuk melaksanakan pelayanan penerbitan KTP-el terdapat kekurangan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan asumsi banyaknya permohonan KTP-el dari masyarakat setiap harinya sehingga untuk menyelesaikan permohonan tersebut para Pegawai Negeri Sipil (PNS) lembur untuk menyelesaikan KTP-el tersebut. Sedangkan untuk tingkat pendidikan maupun keahlian Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada saat ini sudah cukup memadai”.*

*“Kekurangan jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam melayani pembuatan KTP-el memiliki implikasi terhadap waktu penyelesaian KTP-el dari semestinya”.*

Sedangkan untuk sarana pendukung pelayanan KTP-el, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Masih ada kekurangan, diantaranya alat perekam KTP-el, card rider, printer KTP-el, blanko KTP-el, selain ada kekurangan peralatan yang ada, juga banyak yang rusak dikarenakan usia peralatan yang sudah lama”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 12.00 WIB mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan KTP-el kepada masyarakat, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Masih terdapat kekurangan tenaga kerja, karena jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan KTP-el sangat banyak setiap harinya sehingga berdampak pada antrian masyarakat yang panjang”.*

*“Namun dari kemampuan Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengoperasikan peralatan pencetakan KTP-el sudah sangat baik”.*

Sedangkan untuk sarana pendukung dalam pelayanan KTP-el, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Untuk sarana perekaman dan pencetakan KTP-el masih kurang jika dibandingkan dengan jumlah permohonan penerbitan KTP-el. Akan menjadi permasalahan tambahan apabila salah satu alat rusak karena saat ini tidak memiliki cadangan alat”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 08.00 WIB selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, dengan pertanyaan tentang Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani proses pengurusan KTP-el, dari semua masyarakat yang peneliti minta pendapatnya memberikan tanggapan yang sama, sebagai berikut :

*“Masih terdapat kekurangan tenaga kerja karena sewaktu kami melakukan pengurusan KTP-el mengalami antrian yang sangat panjang”.*

Sedangkan untuk sarana pendukung dalam pelayanan KTP-el, beberapa orang masyarakat yakni Sutini, Rahmat dan Suyanto memberikan tanggapannya sebagai berikut :

*“Terkadang saat masyarakat ingin mengurus, terdapat kendala pada beberapa alat yang mengalami kerusakan”.*

Sedangkan masyarakat atas nama Neneng dan Lasma memberikan tanggapan :

*“Sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan KTP-el belum memadai atau masih kurang.”*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Sumber Daya terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya Indikator tersebut belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memiliki Sumber Daya Manusia yang memadai dari kategori pendidikan terakhir, dimana sebahagian besar Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki latar pendidikan tamatan Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta.

Sedangkan dari segi kuantitas, jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru saat ini masih kurang, kondisi ini terlihat jelas berdampak pada panjangnya antrian masyarakat dalam pengurusan KTP-el. Karena setiap harinya berkas permohonan penerbitan KTP-el tidak sebanding dengan jumlah Pegawai

Negeri Sipil (PNS) yang ada. Kondisi sangat berpengaruh kepada lamanya waktu penyelesaian KTP-el.

Sedangkan untuk sarana pendukung pelayanan KTP-el berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memiliki sarana pendukung yang memadai, hanya terkadang ada beberapa alat yang mengalami kerusakan yang diakibatkan oleh umur alat tersebut yang sudah lama sedangkan cadangan alat untuk perekaman dan pencetakan KTP-el sangat terbatas.

### **3. Karakteristik Agen Pelaksana**

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selaku suatu organisasi telah membagi habis Tugas Pokok dan Fungsi sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016, pembagian Tugas Pokok dan Fungsi ini juga dijabarkan dalam Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang berguna untuk usulan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersangkutan, apabila Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) tersebut tidak tercapai maka kenaikan pangkat yang bersangkutan akan ditunda, dengan demikian sudah tentu seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengetahui dan memahami Tugas Pokok dan Fungsinya”.*

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Secara umum para pegawai memiliki kemampuan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang proses pelayanan penerbitan KTP-el dan secara berkala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan bimbingan dan sosialisasi kepada para petugas/pegawai tentang aturan-aturan dan ketentuan-ketentuan dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (bila ada aturan baru ataupun tidak ada aturan baru) sehingga diharapkan mampu memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan baik”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB mengenai kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) dalam Bidang Pendaftaran Penduduk, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berada di Bidang Pendaftaran Penduduk telah memahami Tugas Pokok dan Fungsinya, di Bidang Pendaftaran Penduduk terdapat 3 Kepala Seksi yang memiliki Tugas Pokok dan Fungsinya saling berbeda namun memiliki kesatuan dalam proses pelayanan secara keseluruhan”.*

*“Antara satu seksi dengan seksi yang lain tidak saling mencampuri tugas masing-masing, seperti contoh : Seksi Pendataan Penduduk yang memiliki tugas mendata penduduk tidak melaksanakan pekerjaan mutasi*

*penduduk, karena itu merupakan tugas dari Seksi Mutasi Penduduk, begitu pun sebaliknya.*

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el di Bidang Pendaftaran Penduduk, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Bidang Pendaftaran Penduduk sudah memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat terhadap proses penerbitan KTP-el”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul 11.00 WIB mengenai kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsinya (TUPOKSI) dalam Bidang Identitas Penduduk, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Sudah sangat memahami, selain telah ditetapkan didalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016, Tugas Pokok dan Fungsi tersebut juga di gunakan sebagai Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) yang wajib dipenuhi pegawai dalam tahun yang bersangkutan”.*

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Pegawai yang ada di Seksi Identitas Penduduk memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai pelayanan KTP-el, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat yang bertanya kepada petugas dan sebagian besar masyarakat tersebut memahami permasalahan yang dihadapi serta solusi terhadap permasalahan tersebut”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020

pukul 12.00 WIB mengenai Tugas Pokok dan Fungsi dalam pelayanan kepada masyarakat mengenai KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Selaku petugas kami sangat memahami Tugas Pokok dan Fungsi, karena selain ada di Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 Tugas Pokok dan Fungsi ini juga digunakan dalam sasaran kinerja pegawai yang menjadi dasar penilaian kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil”.*

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Kami memberikan penjelasan kepada masyarakat dengan se jelas-jelasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sebahagian masyarakat memahami penjelasan yang kami berikan, apabila salah satu warga yang ingin mendapatkan penjelasan lebih detail maka kami akan mengarahkan ke atasan langsung”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 08.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, mengenai kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsinya dalam pelayanan KTP-el, seluruh masyarakat yang peneliti wawancarai, secara umum memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Untuk Tugas Pokok dan Fungsi kami tidak terlalu mengetahuinya, namun bagi masyarakat yang ingin membuat KTP-el maka akan dilayani oleh petugas khusus, begitu pula apabila kita ingin mengurus surat pindah datang petugas yang memberikan pelayanan akan berbeda”.*

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan KTP-el, seluruh masyarakat yang peneliti wawancarai, secara umum memberikan jawaban sebagai berikut :

*“Menurut pengamatan saya para petugas pelayanan penerbitan KTP-el sudah memiliki kemampuan memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang proses pelayanan penerbitan KTP-el walaupun masih ada sebahagian kecil masyarakat yang kurang puas”.*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Karakteristik Agen Pelaksana terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) telah baik, indikasi ini terlihat dari kemampuan petugas menguasai Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) sesuai dengan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2016 yang selanjutnya dijadikan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) sebagai salah satu syarat pengajuan kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bersangkutan. Apabila Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) tersebut tidak

dilaksanakan atau tidak terpenuhi target yang ditetapkan maka secara otomatis kenaikan pangkat Pegawai Negeri Sipil (PNS) tersebut ditunda.

Sedangkan untuk kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat dalam pelayanan proses penerbitan KTP-el berdasarkan hasil wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan indikasi sebahagian besar masyarakat cukup jelas dan mengerti mengenai alur dalam proses pengajuan penerbitan KTP-el, hanya sebahagian kecil yang kurang memahami namun bagi masyarakat yang kurang memahami penjelasan petugas terdepan maka akan dilakukan penjelasan secara berjenjang kepada atasan langsung.

#### **4. Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana**

Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (*top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak pernah mengetahui kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai sikap dan kecenderungan para pegawai dalam

menerima perintah dari atasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Sikap dan kecenderungan pegawai dalam menerima perintah dari atasan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sangat baik karena selama ini kami lebih fleksibel dalam memberikan arahan-arahan dan juga menerima masukan-masukan yang diberikan bawahan. Dengan demikian sesuatu yang telah diputuskan untuk dilaksanakan telah sama-sama dimengerti dan diterima semua pegawai selama itu tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku”.*

Sedangkan untuk inovasi para pegawai dalam pemecahan masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Ruang inovasi bagi para pegawai dalam pemecahan masalah yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terbuka seluas-luasnya, salah satu inovasi yang dilakukan oleh pegawai adalah memberikan pelayanan secara daring dalam memberikan pelayanan penerbitan KTP-el dalam masa pandemi Covid-19, sedangkan sebelumnya pelayanan tersebut dilakukan langsung dengan bertatap muka”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB mengenai sikap dan kecenderungan para pegawai Kepala Seksi dalam menerima perintah dari atasan, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

*“Sangat baik, karena pelayanan penerbitan KTP-el telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan ketentuan-ketentuan lain dan secara tidak langsung wajib untuk dipatuhi”.*

Sedangkan untuk inovasi para pegawai bidang pendaftaran penduduk dalam pemecahan masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Pekanbaru, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Pegawai khususnya di Bidang Pendaftaran Penduduk memiliki beberapa inovasi dalam memberikan pelayanan maksimal pada masyarakat diantaranya adanya aplikasi pelayanan kependudukan secara daring. Masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan permohonan penerbitan KTP-el, inovasi ini dilakukan dalam rangka memudahkan masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dalam menghadapi suasana wabah virus Covid-19”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul 11.00 WIB mengenai sikap dan kecenderungan para pegawai dalam menerima perintah dari atasan, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Sikap dan kecenderungan pegawai dalam menerima perintah dari atasan cukup baik, hal ini dapat terlihat dari seluruh kebijakan-kebijakan yang diberikan pimpinan selalu diaplikasikan didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Arahan-arahan dari pimpinan selalu dilaksanakan dengan penuh rasa tanggungjawab”.*

Sedangkan untuk inovasi para pegawai Seksi Identitas Penduduk dalam pemecahan masalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Dalam masa pandemi Covid-19 pemerintah melakukan beberapa perlarangan, salah satunya menumpukkan masa yang banyak di suatu tempat sementara antrian masyarakat yang ingin mengurus KTP-el sangat panjang, untuk mengatasi masalah ini dilakukanlah inovasi berupa pelayanan dm kependudukan secara daring sehingga masyarakat tidak perlu antrian dalam pengurusan KTP-el, aplikasi ini melayani seluruh bentuk pelayanan Administrasi Kependudukan”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020

pukul 12.00 WIB, mengenai sikap dan kecenderungan para pegawai dalam menerima perintah dari atasan, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Selaku bawahan menjadi suatu kewajiban untuk melaksanakan perintah dari atasan selama itu tidak bertentangan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku”.*

Sedangkan untuk inovasi para pegawai dalam pemecahan masalah, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Untuk pelayanan Administrasi Kependudukan dalam masa pandemi Covid-19 ini telah ada pelayanan daring dimana fitur-fiturnya telah lengkap, salah satunya fitur pelayanan KTP-el sehingga masyarakat lebih dimudahkan dalam pengurusan KTP-el, masyarakat cukup mendaftar dirumah dengan memenuhi beberapa persyaratan yang ada di aplikasi dan apabila permohonan KTP-el tersebut telah selesai yang bersangkutan akan dihubungi untuk datang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 08.00 WIB, mengenai sikap dan kecenderungan para pegawai dalam menerima perintah dari atasan, masyarakat atas nama Sutini memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Pegawai yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan apabila ada keluhan dari masyarakat pegawai yang bersangkutan meminta pendapat atasan langsung dan kemudian menyampaikan apa yang menjadi keputusan atasan tersebut”.*

Selanjutnya masyarakat atas nama Lasma dan Rahmat memberikan pendapat sebagai berikut :

*“Tidak mengetahui kepatuhan bawahan terhadap atasannya”.*

Selanjutnya masyarakat atas nama Suyanto dan Neneng memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Para pegawai yang ada di pelayanan sangat mematuhi perintah-perintah yang diberikan atasannya dan bekerja sesuai dengan prosedur”.*

Sedangkan untuk inovasi para pegawai dalam memecahkan permasalahan yang terjadi pada pelayanan KTP-el, terutama dalam situasi pandemi Covid-19 ini masyarakat atas nama Sutini memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Dengan adanya pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring kami selaku masyarakat sangat terbantu, karena akan menjauhi kami dari kemungkinan tertularnya virus Covid-19 walaupun terdapat kendala dalam pengoperasian aplikasi yang disediakan, akan tetapi apabila dicermati dengan seksama penggunaan aplikasi tergolong mudah”.*

*“Namun tetap ada permasalahan yang muncul dalam pengurusan KTP-el secara daring yaitu rentang waktu penyelesaian menjadi lebih lama dari biasanya”.*

Masyarakat atas nama Neneng, Suyanto dan Lasma secara umum memberikan tanggapan :

*“Sudah bagus, karena sudah ada pelayanan secara online”.*

Dan masyarakat atas nama Rahmat memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Inovasi pelayanan secara online masih sulit di mengerti oleh masyarakat karena masih membingungkan untuk mengakses aplikasi”.*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru

Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru para pegawai selalu melaksanakan perintah dari atasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada ketentuan dan peraturan yang berlaku, untuk permasalahan-permasalahan yang bersifat memerlukan pendapat atasan para pegawai diberikan kewenangan memberikan masukan-masukan atau ide-ide demi kelancaran dan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Sedangkan untuk inovasi para pegawai dalam pemecahan masalah berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbuka ruang yang seluas-luasnya bagi para pegawai untuk berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi dari pegawai adalah membuat sebuah aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan yang dapat diakses oleh masyarakat sehingga dimasa pandemi ini masyarakat tidak berbondong-bondong datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pengurusan

KTP-el. Walaupun masih terdapat kesulitan masyarakat dalam mengakses layanan daring tersebut, namun secara umum aplikasi tersebut mudah untuk digunakan.

### **5. Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana**

Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi dan begitu pula sebaliknya apabila koordinasi antar lini baik secara vertical maupun horizontal kurang maka akan sangat memungkinkan munculnya bermacam kesalahan dan permasalahan yang sangat berpengaruh terhadap produktifitas organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru tentang sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, yang hasil wawancaranya sebagai berikut :

*“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melaksanakan sosialisasi apabila terdapat regulasi-regulasi baru tentang pelayanan Administrasi Kependudukan termasuk didalamnya pelayanan pembuatan KTP-el. Sosialisasi tersebut akan melibatkan beberapa instansi dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru yang bersinggungan langsung dalam memberikan pelaynan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat, sosialisai juga dilakukan kepada masyarakat melalui forum RT RW sehingga regulasi-regulasi baru tersebut diketahui oleh masyarakat luas”.*

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Sarana sosialisasi yang digunakan bisa berupa rapat-rapat koordinasi antara instansi terkait dilingkungan pemerintah Kota Pekanbaru maupun lembaga-lembaga lain termasuk forum RT RW. Sosialisasi juga digunakan melalui akun-akun media sosial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB tentang sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

*“Sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan mengundang froum RT RW. Didalam sosialisasi tersebut kita menampung permasalahan-permasalahan atau keluhan-keluhan yang sering dihadapi oleh masyarakat dalam pengurusan KTP-el, dalam kegiatan tersebut kita juga memberikan langkah-langkah atau solusi-solusi terhadap keluhan-keluhan masyarakat tersebut”.*

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru melakukan sosialisasi lebih banyak menggunakan media sosial diantaranya instagram, whatsapp, facebook dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul

11.00 WIB tentang sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el sudah sering dilaksanakan bahkan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, para petugas selalu memberikan informasi-informasi tentang perubahan-perubahan regulasi yang ada”.*

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Sarana sosialisasi lebih banyak menggunakan instagram, whatsapp, facebook dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 12.00 WIB, tentang sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el selalu dilakukan baik diforum resmi maupun secara langsung kepada masyarakat sewaktu mereka melakukan pengurusan KTP-el, hal ini menjadi pesan langsung pimpinan agar masyarakat mengetahui tentang regulasi-regulasi terbaru”.*

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Untuk sarana sosialisasi menggunakan media sosial dengan menugaskan petugas khusus dalam mendedikasi masyarakat”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Hari Kamis 16

Juli 2020 pukul 08.00 WIB, tentang sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el,

Ibu Sutini memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Untuk sosialisasi dalam forum resmi saya secara pribadi tidak pernah mengikutinya, akan tetapi informasi-informasi tentang pelayanan KTP-el selalu diberitahu oleh petugas pelayanan melalui media informasi”.*

Masyarakat lainnya atas nama Lasma dan Neneng mempunyai pendapat yang sama yang secara umum mengatakan :

*“Sudah pernah mengetahui adanya sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el”.*

Masyarakat atas nama Rahmat dan Suyanto mengatakan :

*“Tidak mengetahui adanya sosialisasi”.*

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan, Ibu Sutini memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Sarana sosialisasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup banyak, sepengetahuan saya ada media sosial facebook dan instagram”.*

Sedangkan masyarakat atas nama Lasma memberikan jawaban sebagai berikut :

*“Sudah pernah, saya melihat melalui koran”.*

Berbeda dengan Lasma, Neneng memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Sudah pernah, saya melihat melalui media televisi”.*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Komunikasi Antar Organisasi dan

Aktivitas Pelaksana terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru selalu melakukan sosialisasi mengenai pelayanan KTP-el apabila adanya regulasi-regulasi baru. Sosialisai juga dilakukan oleh petugas pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dengan harapan masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan akurat.

Namun memang tidak seluruh lapisan masyarakat terjangkau oleh sosialisasi tersebut sehingga masih ada sebahagian kecil masyarakat yang tidak mendapat informasi tentang layanan pembuatan KTP-el.

Sedangkan untuk sarana sosialisasi yang digunakan berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan sarana sosialisasi resmi, berupa rapat-rapat koordinasi antara instansi-instansi terkait dan juga forum kemasyarakatan seperti forum RT RW. Sarana

sosialisasi juga dilakukan menggunakan media sosial resmi yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## **6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik**

Hal yang sangat perlu diperhatikan dalam menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh van Metter dan van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si pada Hari Senin 13 Juli 2020 pukul 10.30 WIB beliau selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru mengenai Pengaruh Tingkat Pendidikan Masyarakat dalam pemberian informasi pelayanan pembuatan KTP-el, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

*“Tingkat pendidikan masyarakat sangat mempengaruhi upaya-upaya pemerintah Kota Pekanbaru khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam memberikan informasi-informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat akan lebih mudah masyarakat untuk memahami prosedur-prosedur pengurusan administrasi kependudukan, begitu pula sebaliknya.”*

Sedangkan pengaruh Jenis Pekerjaan Masyarakat, Ibu Hj. Irma Novrita, S.Sos, M.Si memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Selain tingkat pendidikan pengaruh jenis pekerjaan terhadap pemahaman masyarakat tentang prosedur kepengurusan administrasi kependudukan juga memiliki pengaruh yang besar, bagi jenis pekerjaan masyarakat yang lebih banyak menggunakan sistem teknologi dan informasi akan mempermudah masyarakat tersebut untuk mengakses layanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dikarenakan dimasa pandemi Covid-19 layanan dilakukan secara daring”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Ibu R. Maria Ulfa, SE pada Hari Selasa 14 Juli 2020 pukul 09.00 WIB mengenai Pengaruh Tingkat Pendidikan Masyarakat dalam pemberian informasi pelayanan pembuatan KTP-el, yang hasil wawancaranya adalah sebagai berikut :

*“Bagi masyarakat yang tingkat pendidikan memadai pemberian informasi tentang pelayanan KTP-el akan lebih mudah”.*

Sedangkan untuk pengaruh Jenis Pekerjaan Masyarakat yang lebih mengandalkan teknologi informasi, Ibu R. Maria Ulfa, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Sangat berpengaruh, karena saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru lebih memaksimalkan pelayanan pembuatan KTP-el melalui daring sehingga bagi mereka yang menguasai teknologi informasi akan sangat membantu mereka”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk Ibu Elisah Riya, SH pada Hari Rabu 15 Juli 2020 pukul 11.00 WIB mengenai pengaruh Tingkat Pendidikan Masyarakat dalam pemberian informasi pelayanan pembuatan KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Berdasarkan pengalaman bagi masyarakat yang lebih tinggi akan lebih mudah memberikan informasi-informasi terkait prosedur pembuatan KTP-el”.*

Sedangkan untuk pengaruh Jenis Pekerjaan Masyarakat yang lebih mengandalkan teknologi informasi dalam mengakses layanan pembuatan KTP-el, Ibu Elisah Riya, SH memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Sangat membantu, karena saat ini seluruh layanan lebih mengedepankan sistem daring”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan salah satu Staff Pelayanan KTP-el Ibu Novi Fitriyani, SE pada Hari Kamis 16 Juli 2020 pukul 12.00 WIB mengenai Pengaruh Tingkat Pendidikan Masyarakat dalam pemberian informasi pelayanan pembuatan KTP-el, dengan tanggapan sebagai berikut :

*“Sangat berpengaruh, karena didalam memberikan informasi-informasi pelayanan pembuatan KTP-el secara langsung kepada masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan lebih mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama sedangkan bagi masyarakat yang berpendidikan lebih rendah akan mengalami kesusahan bagi petugas dalam memberikan informasi, terkadang terjadi aksi adu mulut dengan masyarakat tersebut”.*

Sedangkan untuk pengaruh Jenis Pekerjaan Masyarakat yang lebih mengandalkan teknologi informasi dalam mengakses layanan pembuatan KTP-el, Ibu Novi Fitriyani, SE memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Dengan kondisi sekarang dengan layanan pembuatan KTP-el menggunakan sistem daring maka bagi jenis pekerjaan masyarakat yang lebih mengandalkan teknologi informasi akan sangat berpengaruh karena mereka dapat mengakses layanan dengan cepat”.*

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan beberapa orang masyarakat selaku masyarakat yang sedang mengurus KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Hari Kamis 16

Juli 2020 pukul 08.00 WIB, mengenai Pengaruh Tingkat Pendidikan Masyarakat dalam memahami informasi-informasi layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, Ibu Sutini memberikan pendapatnya sebagai berikut :

*“Sangat berpengaruh, karena bagi masyarakat yang berpendidikan tinggi akan lebih mudah memahami informasi-informasi layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”.*

Masyarakat atas nama Lasma dan Neneng memberikan tanggapannya sebagai berikut :

*“Berpengaruh”.*

Sedangkan masyarakat atas nama Rahmat dan Suyanto memberikan jawaban, yakni :

*“Tidak berpengaruh”.*

Sedangkan untuk Jenis Pekerjaan Masyarakat yang lebih mengandalkan teknologi informasi dalam mengakses layanan pembuatan KTP-el, Ibu Sutini memberikan tanggapan sebagai berikut :

*“Dengan layanan yang serba daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru akan lebih memudahkan orang-orang yang menguasai teknologi informasi dalam proses layanan pembuatan KTP-el”.*

Masyarakat atas nama Ibu Neneng berpendapat, yakni :

*“Berpengaruh, karena kami sendiri sedikit kesulitan dalam mengakses layanan online KTP-el”.*

Masyarakat atas nama Ibu Lasma memberikan pendapat :

*“Berpengaruh, karena saya tidak bisa mengakses layanan online karena tidak paham”.*

Sedangkan masyarakat atas nama Suyanto dan Rahmat berpendapat :

*“Sangat berpengaruh, makanya kami memilih datang langsung mengurus KTP-el karena kami tidak tahu adanya layanan online”.*

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru pada Tanggal 13 sampai 16 Juli 2020, dari Indikator Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru), dari hasil wawancara dengan Key Informan dan Informan dapat disimpulkan bahwasanya belum optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Hasil wawancara penulis menyebutkan bahwa pengaruh tingkat pendidikan masyarakat yang lebih tinggi sangat berpengaruh dalam pola pikir (*mindset*) masyarakat itu sendiri. Semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka informasi-informasi yang diberikan pemerintah khususnya dalam pemberian layanan administrasi kependudukan dalam penerbitan KTP-el akan lebih mudah dimengerti sehingga memudahkan masyarakat itu sendiri dalam pengurusan KTP-el.

Sedangkan untuk pengaruh jenis pekerjaan masyarakat berdasarkan hasil wawancara juga memiliki pengaruh yang besar karena dengan situasi dunia yang saat ini dilanda pandemi Covid-19 seluruh layanan administrasi kependudukann di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru menggunakan sistem daring. Sehingga masyarakat yang memiliki pekerjaan yang lebih mengandalkan penguasaan teknologi informasi akan sangat terbantu dalam mengakses layanan tersebut.

Kemudian selama penelitian ini penulis berusaha untuk mendapatkan hasil data-data yang valid untuk menunjang kebenaran hasil penelitian ini. Termasuk tentang profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru.

### **C. Beberapa Faktor Penghambat Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru)**

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan melalui observasi dan wawancara, maka dapat disimpulkan faktor yang menjadi penghambat terhadap Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) dapat dilihat sebagai berikut :

1. Belum optimalnya fungsi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di masing-masing Kecamatan, yang mengakibatkan panjangnya antrian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengurus pembuatan KTP-el yang seharusnya bisa memecah konsentrasi penumpukan massa.
2. Belum mencukupinya peralatan perekaman dan pencetakan KTP-el dengan berasumsi jumlah peralatan yang ada saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menimbulkan antrian panjang masyarakat yang ingin memiliki KTP-el apalagi terdapatnya peralatan yang rusak.
3. Belum optimalnya sosialisasi mengenai KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Anggaran yang tidak mencukupi untuk pembelian peralatan perekaman dan pencetakan KTP-el baik untuk pengganti peralatan yang rusak maupun untuk peralatan cadangan. Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh pandemi Covid-19 yang berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.
5. Koneksi internet yang sering terputus sehingga membuat banyak pekerjaan yang tertunda.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan deskriptif yang dijelaskan pada bab hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil bab penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwasanya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) dan berdasarkan analisa ke enam indikator yang telah penulis jelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan Belum Optimalnya Implementasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru).

Adapun pertimbangan penulis menetapkan kesimpulan diatas karena dalam Indikator Ukuran dan Tujuan Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru memang telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) dan penetapan tujuan kinerja organisasi. Sedangkan pada

Indikator Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru telah memiliki sumber daya manusia dan sarana pendukung pelayanan KTP-el yang memadai. Namun masih terdapat kekurangan jumlah pegawai yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdampak kepada panjangnya antrian dalam pengurusan penerbitan KTP-el.

Untuk Indikator Karakteristik Agen Pelaksana kemampuan petugas dalam memahami Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI) serta kemampuan dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat sudah baik namun masih ada keluhan dari masyarakat yang kurang puas terhadap penjelasan yang diberikan. Dalam Indikator Sikap atau Kecenderungan Para Pelaksana para pegawai memiliki rasa tanggung jawab dalam menjalankan perintah dari atasan dan selalu melakukan inovasi-inovasi administrasi kependudukan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Namun masih terdapat keluhan masyarakat terhadap inovasi pelayanan penerbitan KTP-el secara daring yang berkaitan dengan lamanya waktu penyelesaian pembuatan KTP-el dari biasanya.

Sedangkan untuk Indikator Komunikasi Antar Organisasi dan Aktivitas Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru, selalu melaksanakan sosialisasi terhadap regulasi-regulasi baru tentang administrasi kependudukan yang salah satunya adalah layanan pembuatan KTP-el, sosialisasi yang dilakukan tersebut baik berupa rapat-rapat koordinasi antar instansi-instansi terkait dan forum kemasyarakatan maupun sarana media sosial. Akan tetapi masih ada sebahagian kecil

masyarakat yang tidak mengetahui sosialisasi yang dilakukan. Dan untuk Indikator Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik yang membahas tentang pengaruh tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan terhadap pola pikir dan penguasaan masyarakat terhadap teknologi informasi sangat membantu dalam proses pelayanan penerbitan KTP-el.

Namun masih ada kekurangan dan hambatan yang ada dalam pegurusan KTP-el ini. Sehingga masih perlu ditingkatkan lagi pelayanan yang lebih baik dalam pengurusan KTP-el ini. Dengan demikian, di lihat dari berbagai aspek Implementasi KTP-el ini terdapat beberapa kekurangan yang muncul karena adanya beberapa hambatan dalam kinerja. Hambatan tersebut antara lain :

1. Belum optimalnya fungsi UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di masing-masing Kecamatan, yang mengakibatkan panjangnya antrian masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengurus pembuatan KTP-el yang seharusnya bisa memecah konsentrasi penumpukan massa.
2. Belum mencukupinya peralatan perekaman dan pencetakan KTP-el dengan berasumsi jumlah peralatan yang ada saat ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih menimbulkan antrian panjang masyarakat yang ingin memiliki KTP-el apalagi terdapatnya peralatan yang rusak.
3. Belum optimalnya sosialisasi mengenai KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4. Anggaran yang tidak mencukupi untuk pembelian peralatan perekaman dan pencetakan KTP-el baik untuk pengganti peralatan yang rusak maupun untuk peralatan cadangan. Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh pandemi Covid-19 yang berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Pekanbaru.
5. Koneksi internet yang sering terputus sehingga membuat banyak pekerjaan yang tertunda.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis kemukakan agar Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dapat meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dalam pengurusan KTP-el yaitu sebagai berikut :

1. Perlu di tingkatkan lagi efektifitas kerja dan menambah jumlah sumber daya manusia/pegawai, sehingga akan tercapai pelayanan pengurusan KTP-el yang maksimal dan memuaskan bagi masyarakat.
2. Para pegawai disarankan terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat khususnya pengurusan KTP-el.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru hendaknya menambah sarana dan prasarana perekaman KTP-el seperti printer, card rider, alat sidik jari dan koneksi jaringan internet yang stabil.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### A. Buku

- Adioetomo, Sri Moertiningsih dan Omas Bulan Samosir. 2010. *Dasar-dasar Demografi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Afiffuddin. 2010. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Agung Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Budi, Supriyanto. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Tangerang: CV. Media Brilian.
- Dharma, Setyawan Salam. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Djunaidi, M Ghony dan Fauzan Almanshur. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Dunn, W. 1995. *Analisis Kebijakan Publik : Suatu Pendahuluan, Terjemahan*. Jakarta: Erlangga.
- Hanif, Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hessel, Nogi S Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana.
- Huda, Ni'matul. 2013. *Ilmu Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Irfan, M. 1991. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Irianto, Agus dan Friyatmi. 2016. *Demografi dan Kependudukan*. Jakarta: Prenada Media Group.

- Kaho, Joshua Riwu. 2015. *10 Evolusi bentuk KTP Indonesia, kamu pernah punya yang mana?.* Jakarta: Brilio.Net.
- Mantra, Ida Bagoes. *Demografi Umum.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Maskun, Sumitro. 2001. *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moehariono. 2012. *Indikator Kinerja Utama.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Ndraha, T. 2003. *Kybernologi 2.* Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) 2.* Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia.* Jakarta : Bina Aksara.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, R D. 2001. *Reinventing Indonesia Menata Ulang Manajemen Pemerintahan Untuk Membangun Indonesia Baru Dengan Keunggulan Global.* Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Parasuraman, A. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Poltak, Lijan Sinambela dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru.* Jakarta: PT. Yarsif Watampone.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan HR. 2011. *Hukum Administrasi Negara.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Riyas, Rasyid. 2002. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan.* Jakarta: PT. Mutiara Sumber Widia.
- Rusli Budiman. 2004. *Pelayanan Publik di era reformasi.* Bandung: Teropong.
- Sadu. 2003. *Manajemen Pemerintah Daerah.* Bandung: Fokusmedia.
- Said, Rusli. 1996. *Ilmu Kependudukan.* Jakarta: LP3ES Djambatan.

- Said, Zainal Abidin. 2012. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sianipar, J.P.G. 1995. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI Edisi ke-2.
- Silalahi, Ulbert. 1989. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Solichin, A W. *Analisis Kebijakanaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sufian, Hamim dan Adnan Indra Muchlis. 2005. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Multigrafindo.
- Suryaningrat. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineke.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Politik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Ilmu Pemerintahan Ed Revisi 2*. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 2005. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*. Jakarta: Kencana.
- Wibawa, S., et al. 1993. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Winardi. 2007. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT.Grafindo Persada.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

