

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KANTOR CAMAT UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI KECAMATAN ARSE KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Jelita Batubara<sup>1\*)</sup>, Indra Syahputra<sup>2</sup>, Desy Andarini<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara  
Padangsidempuan, Indoensia

<sup>2,3</sup> Dosen Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan Indoensia

Email Korespondensi : [jelitasbatubara@gmail.com](mailto:jelitasbatubara@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of population administration service policies at the sub-district office of Arse District, South Tapanuli Regency, and to evaluate the extent to which these policies can improve the quality of services to the public. The background of this study is based on the importance of fast, precise, and accurate population administration services as a form of quality public service. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation studies. Informants consisted of sub-district office employees and the community as service users. Public policy implementation theory was used as the basis for analysis in identifying supporting and inhibiting factors in the implementation process. The results of the study indicate that the implementation of population administration service policies in Arse District has improved in terms of service speed, ease of procedures, and information transparency. However, several obstacles remain, such as limited human resources, lack of technological facilities, and low public awareness of correct administrative procedures.*

**Key Word:** Policy implementation, population administration, service quality

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat Kecamatan Arse, Kabupaten Tapanuli Selatan, serta mengevaluasi sejauh mana kebijakan tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan akurat sebagai bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai kantor camat, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Teori implementasi kebijakan publik digunakan sebagai landasan analisis dalam mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam proses implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Arse telah mengalami peningkatan dalam hal kecepatan layanan, kemudahan prosedur, serta transparansi informasi. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sarana teknologi, dan rendahnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur administrasi yang benar.

**Kata kunci:** Implementasi kebijakan, administrasi kependudukan, kualitas layanan.

## **I. Latar Belakang Penelitian**

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu elemen penting dalam sistem administrasi negara yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Di Indonesia pelayanan administrasi kependudukan meliputi berbagai hal, mulai dari pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan layanan administrasi terkait kependudukan lainnya. Kantor camat berperan sebagai salah satu lembaga pemerintah yang menjadi garda terdepan dalam menyediakan pelayanan administrasi kepada masyarakat di tingkat Kecamatan.

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan 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. Administrasi kependudukan berperan penting sebagai penunjang pembangunan dapat diketahui informasi bagaimana kondisi lingkungan tempat tinggal bahkan keadaan tersebut. Pelayanan administrasi kependudukan fokus untuk kepentingan publik dimana pelayanan tersebut mampu memberikan kemudahan dalam mengambil keputusan dan mampu memberikan jaminan terhadap penduduk sejalan dengan peraturan dasar Negara Indonesia. Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang – Undang Tahun 1945 pada hakikatnya, berkewajiban untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, dalam Undang – Undang No 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan tentang administrasi kependudukan menyatakan

bahwa penduduk warga negara dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin memiliki KTP-elektronik.

Sebagai bagian dari pelayanan publik, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan citra pemerintah. Namun, meskipun layanan ini sangat penting, sering kali ditemukan berbagai masalah dalam pelaksanaannya. Masalah tersebut meliputi lamanya waktu tunggu, ketidakjelasan prosedur, kesalahan administrasi, hingga kurangnya koordinasi antara instansi yang terlibat. Kondisi ini memunculkan kebutuhan untuk melakukan evaluasi terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang ada di kantor camat. Kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah tersebut dan meningkatkan kualitas layanan. Untuk itu, pemerintah pusat dan daerah telah menetapkan berbagai kebijakan yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan transparansi. Namun, implementasi kebijakan tersebut sering kali menemui hambatan, baik yang bersifat struktural, sumber daya manusia, maupun anggaran. Di sisi lain, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien terus meningkat.

Kantor camat sebagai unit pelaksana kebijakan publik di tingkat Kecamatan, memiliki peran yang sangat penting dalam mengimplementasikan kebijakan ini. Namun, sering kali kebijakan yang diterapkan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Proses yang panjang dan birokrasi yang rumit masih sering ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tidak hanya memperlambat proses, tetapi juga menurunkan kualitas pelayanan yang diterima

oleh masyarakat. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan adalah kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia di kantor camat. Banyak petugas yang belum sepenuhnya terlatih dengan baik dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini berpengaruh langsung terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Tanpa pelatihan yang memadai dan peningkatan kompetensi petugas, sulit untuk mengharapkan perubahan signifikan dalam kualitas layanan administrasi kependudukan di tingkat Kecamatan.

Penerapan teknologi informasi menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dalam era digitalisasi, banyak layanan yang dapat dipercepat dan disederhanakan dengan memanfaatkan sistem berbasis elektronik. Penggunaan aplikasi berbasis online atau sistem informasi geografis (SIG) di kantor camat dapat membantu mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan manusia, dan meningkatkan transparansi. Namun, penerapan teknologi ini memerlukan biaya dan infrastruktur yang memadai, serta pemahaman yang baik dari petugas yang akan mengoperasikannya.

Namun, meskipun teknologi dapat menjadi solusi, tantangan lain yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi teknologi di kalangan sebagian petugas dan masyarakat, yang berpotensi menghambat implementasi kebijakan berbasis teknologi ini. Di beberapa daerah, masih terdapat masyarakat yang kesulitan mengakses teknologi atau belum terbiasa dengan sistem digital yang diterapkan, sehingga mereka lebih memilih menggunakan cara konvensional yang memakan waktu lebih lama.

Masyarakat, sebagai pihak yang langsung merasakan dampak dari kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor camat. Mereka menginginkan proses yang

cepat, prosedur yang jelas, dan petugas yang ramah serta siap memberikan solusi. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang lambat atau tidak efisien dapat menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah, yang berpotensi menghambat tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut. Kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sering kali belum sepenuhnya diterapkan dengan efektif di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan di kantor camat. Evaluasi ini akan memberikan gambaran tentang kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan. Seiring dengan perkembangan zaman, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai reformasi birokrasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik.

Di samping itu, evaluasi terhadap kebijakan ini diharapkan dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti sistem administrasi, kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan di kantor camat Arse Kabupaten Tapanuli Selatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat Arse Kabupaten Tapanuli Selatan membantu pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dimasa depan. Dengan adanya kebijakan yang tepat dan implementasi yang baik, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat meningkat, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di

kantor camat Arse Kabupaten Tapanuli Selatan., serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang. Dinas administrasi kependudukan Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan secara keseluruhan dari segi kesanggupan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Namun ada juga sebagian masyarakat yang mengatakan peranan dinas administrasi kependudukan masih kurang dalam memperhatikan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Camat Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan”

## **II. Pengertian Implementasi**

### **2.1 Pengertian Implementasi**

Menurut Vangeli (2013:88), implementasi merupakan suatu proses yang melibatkan penerjemahan kebijakan atau rencana yang telah disetujui ke dalam bentuk tindakan nyata. Dalam pandangannya, implementasi bukan sekadar tindakan administratif, tetapi juga merupakan proses yang melibatkan interaksi antara berbagai aktor, baik itu pejabat publik, organisasi, maupun masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan harus memperhatikan keterlibatan semua pihak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Vangeli juga menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan selama proses implementasi agar kebijakan dapat disesuaikan dengan dinamika yang ada di lapangan.

Menurut Gormley Dan Balla (2015:75), implementasi adalah kegiatan yang melibatkan adaptasi kebijakan terhadap kondisi lokal yang beragam. Mereka berpendapat bahwa faktor-faktor seperti kapasitas birokrasi, pengaruh politik, dan

alokasi sumber daya sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam hal ini, implementasi tidak hanya bergantung pada peraturan yang ada, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dipahami dan diterapkan dalam konteks lokal yang spesifik. Oleh karena itu, kebijakan yang berhasil disatu tempat belum tentu berhasil ditempat lain tanpa adanya penyesuaian dengan kebutuhan lokal.

Menurut Kuhlmann Dan Wollmann (2016:1), implementasi kebijakan adalah sebuah proses yang bersifat kompleks dan melibatkan banyak pihak yang berbeda, baik dalam sektor publik maupun swasta. Mereka mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bergantung pada kemampuan koordinasi antara berbagai aktor yang terlibat serta kejelasan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Selain itu, mereka juga menyoroti pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan implementasi, karena kedua faktor ini akan menentukan seberapa efektif kebijakan tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. dalam konteks ini, implementasi tidak hanya dilihat sebagai pelaksanaan administratif, tetapi sebagai bagian integral dari proses pengambilan keputusan yang lebih besar dan berkelanjutan.

Implementasi dalam konteks teknologi atau sistem merujuk pada langkah langkah yang diambil untuk merealisasikan atau mengaplikasikan sebuah solusi atau konsep ke dalam dunia nyata. Pada umumnya, implementasi mencakup tahapan perencanaan, pengembangan, pengujian, serta penerapan sistem atau aplikasi yang telah dirancang. Proses ini dimulai dengan analisis kebutuhan dan berlanjut ke pemrograman, integrasi sistem, serta pengujian untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuan awalnya. Dalam beberapa kasus, Implementasi

juga mencakup pelatihan pengguna dan dukungan teknis pasca-penerapan.

Implementasi tidak hanya berlaku pada bidang teknologi, tetapi juga di berbagai sektor seperti manajemen, pendidikan, atau bahkan kebijakan publik. Dalam setiap konteks, implementasi melibatkan penerapan rencana atau keputusan yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Misalnya, dalam implementasi kebijakan publik, pemerintah atau lembaga terkait akan melakukan serangkaian tindakan seperti penyusunan program, sosialisasi kepada masyarakat, serta pemantauan untuk memastikan kebijakan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien.

## **2.2 Kebijakan**

Berbicara kebijakan maka kita akan berfikir tentang suatu keputusan yang bijak, dalam arti bahwa keputusan yang diambil haruslah mementingkan kepentingan masyarakat umum, keputusan yang paling ideal, keputusan yang mencerminkan etika dan keputusan yang adil. Menurut Mustopadidjaja, kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan tindakan atau kegiatan pemerintah, serta perilaku negara pada umumnya dan kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan. Dari definisi tersebut kita dapat menarik kesimpulan, bahwa kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah akan dituangkan dalam peraturan daerah yang mendapat persetujuan dari DPRD.

Menurut Anderson, tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Thomas R. Dye, kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Dari tiga definisi tersebut dapatlah dijelaskan bahwa kebijakan adalah tindakan atau kegiatan

pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan apapun dalam memecahkan suatu masalah. Pemerintah adapat merencanakan serangkaian tindakan untuk memecahkan suatu masalah dengan mempertimbangkan segi ekonomi, sosial dan politis, tetapi disisi lain pun pemerintah membiarkan suatu masalah tidak untuk segera dipecahkan, dengan pertimbangan ekonomis, sosial budaya ataupun politis. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai aturan dalam bentuk tertulis dan keputusan resmi suatu organisasi yang mengatur segala aspek kehidupan manusia, baik dalam lingkup publik maupun privat.

Tujuan kebijakan adalah mengintegrasikan pengetahuan kedalam suatu disiplin yang menyeluruh (overarching) untuk menganalisis pilihan publik dan mengambil keputusan sehingga ia ikut berperan dalam demokratisasi masyarakat. Kebijakan sebagai kajian harus diartikan sebagai pernyataan kehendak yang diikuti oleh unsur pengaturan atau paksaan sehingga dalam pelaksanaannya, kebijakan yang diterapkan dapat mencapai tujuan yang dikehendaki. Oleh karena itu, pelaksanaan kebijakan memerlukan kekuasaan (power) dan wewenang (authority) untuk membina kerja sama serta menyelesaikan berbagai kemungkinan konflik sebagai akibat dari pencapaian kehendak. Kebijakan pada dasarnya merupakan ketentuan yang dijadikan pedoman atau petunjuk bagi setiap usaha untuk mencapai tujuan sehingga setiap kegiatan memiliki kejelasan dalam bergerak. Dengan kata lain kebijakan adalah ketetapan yang membuat berbagai prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan.

## **2.3 Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan sesungguhnya



bukan sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan juga menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, menurut Wahab bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Secara umum, implementasi menghubungkan tujuan-tujuan kebijakan terhadap hasil-hasil kegiatan pemerintah. Ketidak berhasilan implementasi suatu kebijakan disebabkan keterbatasan sumber daya manusia, struktur organisasi yang kurang memadai, dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan mendapat perhatian khusus dari para ahli sehingga merupakan bagian dari bidang kajian kebijakan publik.

Proses implementasi bukanlah proses mekanisme dimana setiap actor akan secara otomatis melakukan apa saja yang seharusnya dilakukan sesuai dengan skenario pembuat kebijakan, tetapi merupakan proses kegiatan yang acap kali rumit, diwarnai pembenturan kepentingan antar aktor yang terlibat baik sebagai administrator, petugas lapangan atau kelompok sasaran. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling sulit dilakukan, sehingga untuk mewujudkan proses implementasi kebijakan dengan baik bukanlah pekerjaan yang mudah. Kesulitan dalam implementasi juga seringkali disebabkan adanya perbedaan kepentingan pada masing-masing jenjang pemerintahan, misalnya antara daerah Kabupaten/Kota dan daerah Propinsi. Dalam usaha memahami pelaksanaan kebijakan perlu diidentifikasi mengenai faktor-faktor yang akan mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan.

Implementasi kebijakan banyak ditentukan oleh para pelaksana dan prosedur implementasi dalam organisasi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan kebijakan dan sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan. Setiap implementasi dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang diharapkan atau memperoleh hasil. Karena pada prinsipnya suatu kebijaksanaan dibuat adalah untuk memperoleh hasil yang diinginkan yang dapat dinikmati atau dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Efisiensi kebijaksanaan berkaitan dengan keseimbangan antara biaya atau dana yang dikeluarkan, waktu pelaksanaan, sumber daya manusia yang digunakan dan kualitas pelaksanaan kebijakan.

Menurut Mazmanian dan Sabatier ada tiga faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Karakteristik dari masalah (tractability of the problems);
2. Karakteristik kebijakan / undang-undang (ability of statute to structure implementation);
3. Lingkungan (nonstatutory variables affecting implementations).

Dalam proses implementasi tidak jarang memunculkan sejumlah permasalahan. Menurut Meter dan Horn menyatakan variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi implementor. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan dan saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor yang lainnya.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variable atau faktor, menurut George Edward III (2012:12), implementasi diartikan

sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan, yang berbeda dalam tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (output, outcome). Faktor faktor yang mempunyai pengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah :

#### 1. Komunikasi

Menurut Hardjana, dalam sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai “proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu”. Komunikasi memiliki peran/fungsi yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Salah satu kelemahan dalam proses kebijakan publik ini, khususnya yang terjadi di Indonesia, adalah masalah implementasi. Salah satu faktornya adalah komunikasi yang lemah. Kelemahan komunikasi ini sebenarnya tidak hanya terjadi pada saat implementasinya, tetapi juga terjadi pada saat formulasi. Komunikasi seharusnya sudah dibangun sejak formulasi, sehingga muatan-muatan atau materi yang akan menjadi “jiwa” suatu kebijakan dapat diketahui dan disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan yang berkembang. Intensitas dalam mengkomunikasikan kebijakan publik pada tataran implementasi diperlukan agar dukungan dan komitmen pihak pihak terkait dapat terbentuk. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab.

Dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya

untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggung jawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya.

Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan adalah siapa yang bertanggung jawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

#### 2. Sumber Daya

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesepakatan-kesepakatan yang ada, atau sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Staf, yang jumlah dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Informasi, yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan data yang berkaitan dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.
3. Kewenangan Artinya, kewenangan yang dibutuhkan bagi implementor sangat bervariasi bergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Kewenangan dapat berwujud membawa kasus ke meja hijau, menyediakan barang dan jasa kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, kewenangan untuk meminta kerja sama dan badan

pemerintah yang lain

4. Fasilitas. Fasilitas fisik termasuk hal yang penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan oleh para implementor. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Tanpa fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam bergantung pada kebutuhan kebijaksanaan

Suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila implementor kekurangan sumber daya. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal menjadi dokumen saja. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana, sarana dan prasarana.

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu adanya manajemen SDM yang

baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksana kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Ada tiga unsur utama yang memengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan antara lain sebagai berikut :

1. Kognisi, yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana. Apabila sistem nilai yang memengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidakmampuan administratif dari pelaksana kebijakan, yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

2. Arah dan tanggapan pelaksana. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan.

3. Intensitas respon atau tanggapan pelaksana. Implementasi kebijakan sesungguhnya bukan sekedar bersangkut



paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan juga menyangkut masalah konflik, keputusan, dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, menurut Wahab bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Secara umum, implementasi menghubungkan tujuan-tujuan kebijakan terhadap hasil-hasil kegiatan pemerintah. Ketidak berhasilan implementasi suatu kebijakan disebabkan keterbatasan sumber daya manusia, struktur organisasi yang kurang memadai, dan koordinasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan mendapat perhatian khusus dari para ahli sehingga merupakan bagian dari bidang kajian kebijakan publik.

Proses implementasi bukanlah proses mekanisme dimana setiap actor akan secara otomatis melakukan apa saja yang seharusnya dilakukan sesuai dengan skenario pembuat kebijakan, tetapi merupakan proses kegiatan yang acap kali rumit, diwarnai pembenturan kepentingan antar aktor yang terlibat baik sebagai administrator, petugas lapangan atau kelompok sasaran. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang paling sulit dilakukan, sehingga untuk mewujudkan proses implementasi kebijakan dengan baik bukanlah pekerjaan yang mudah. Kesulitan dalam implementasi juga seringkali disebabkan adanya perbedaan kepentingan pada masing-masing jenjang pemerintahan, misalnya antara daerah Kabupaten/Kota dan daerah Propinsi. Dalam usaha memahami pelaksanaan kebijakan perlu diidentifikasi mengenai faktor-faktor yang akan mempengaruhi proses pelaksanaan kebijakan.

Implementasi kebijakan banyak

ditentukan oleh para pelaksana dan prosedur implementasi dalam organisasi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan kegiatan lanjutan dari proses perumusan kebijakan dan sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan. Setiap implementasi dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang diharapkan atau memperoleh hasil. Karena pada prinsipnya suatu kebijaksanaan dibuat adalah untuk memperoleh hasil yang diinginkan yang dapat dinikmati atau dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Efisiensi kebijaksanaan berkaitan dengan keseimbangan antara biaya atau dana yang dikeluarkan, waktu pelaksanaan, sumber daya manusia yang digunakan dan kualitas pelaksanaan kebijakan. Menurut Mazmanian dan Sabatier ada tiga faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

1. Karakteristik dari masalah (tractability of the problems);
2. Karakteristik kebijakan / undang-undang (ability of statute to structure implementation);
3. Lingkungan (nonstatutory variables affecting implementations).

Dalam proses implementasi tidak jarang memunculkan sejumlah permasalahan. Menurut Meter dan Horn menyatakan variabel yang mempengaruhi kinerja pelaksanaan kebijakan publik, yakni: standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana dan kondisi sosial, ekonomi dan politik dan disposisi implementor. Faktor-faktor tersebut memiliki keterkaitan dan saling berhubungan antara satu faktor dengan faktor yang lainnya.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variable atau faktor, menurut George Edward III (2012:12), implementasi diartikan sebagai tahapan dalam proses

kebijaksanaan, yang berbeda dalam tahapan penyusunan kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (output, outcome). Faktor faktor yang mempunyai pengaruh terhadap implementasi kebijakan adalah :

#### 1. Komunikasi

Menurut Hardjana, dalam sudut pandang pertukaran makna, komunikasi dapat didefinisikan sebagai “proses penyampaian makna dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui media tertentu”. Komunikasi memiliki peran/fungsi yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Salah satu kelemahan dalam proses kebijakan publik ini, khususnya yang terjadi di Indonesia, adalah masalah implementasi. Salah satu faktornya adalah komunikasi yang lemah. Kelemahan komunikasi ini sebenarnya tidak hanya terjadi pada saat implementasinya, tetapi juga terjadi pada saat formulasi. Komunikasi seharusnya sudah dibangun sejak formulasi, sehingga muatan-muatan atau materi yang akan menjadi “jiwa” suatu kebijakan dapat diketahui dan disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan yang berkembang. Intensitas dalam mengkomunikasikan kebijakan publik pada tataran implementasi diperlukan agar dukungan dan komitmen pihak pihak terkait dapat terbentuk. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab.

Dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau

menyebarnya. Disamping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggung jawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya.

Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan adalah siapa yang bertanggung jawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan.

#### 2. Sumber Daya

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesepakatan-kesepakatan yang ada, atau sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Staf, yang jumlah dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Informasi, yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan data yang berkaitan dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.
3. Kewenangan Artinya, kewenangan yang dibutuhkan bagi implementor sangat bervariasi bergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Kewenangan dapat berwujud membawa kasus ke meja hijau, menyediakan barang dan jasa kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, kewenangan untuk meminta kerja sama dan badan pemerintah yang lain

4. Fasilitas. Fasilitas fisik termasuk hal yang penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan oleh para implementor. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Tanpa fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam bergantung pada kebutuhan kebijaksanaan

Suatu implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila implementor kekurangan sumber daya. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia yakni kompetensi implementor dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal menjadi dokumen saja. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana, sarana dan prasarana.

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja

program. Informasi merupakan sumber daya yang penting bagi pelaksana kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang.

### 3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Ada tiga unsur utama yang memengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan antara lain sebagai berikut :

1. Kognisi, yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana. Apabila sistem nilai yang memengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidakmampuan administratif dari pelaksana kebijakan, yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

2. Arah dan tanggapan pelaksana. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan.

3. Intensitas respon atau tanggapan pelaksana.

### III. Kerangka Pemikiran

Untuk memudahkan pemahaman tentang kebijakan Menurut John W. Kingdon (2011;97), menurut Kingdon, kebijakan adalah keputusan yang muncul dari interaksi berbagai faktor, seperti masalah yang dihadapi, solusi yang tersedia, serta kondisi politik yang ada. Kingdon memperkenalkan konsep "multiple streams" yang menjelaskan bagaimana kebijakan terbentuk ketika tiga aliran (masalah, kebijakan, dan politik) bertemu pada waktu yang tepat.

IMPLEMENTASI  
KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (X)

### IV. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif, yaitu agar hasil penelitian nantinya dapat memberi gambaran tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan kantor camat untuk meningkatkan kualitas layanan dikecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan.

#### 4.1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, sehingga relevan dengan objek penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data, yakni:

1. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung kepada objek penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan kantor camat untuk meningkatkan kualitas layanan dikecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan.

2. Studi kepustakaan, yaitu teknik yang digunakan penulis dengan pemanfaatan literatur/ buku-buku, penelitian-penelitian sebelumnya, dan telaah dokumen yang terkait dengan permasalahan yang diteliti sebagai suatu acuan atau pedoman antara hasil yang diperoleh dari lapangan dengan teori disiplin ilmu yang ada.
3. Wawancara, yaitu mengadakan interview langsung dengan informan kunci, dengan mengumpulkan data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

#### 4.3 Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini adalah informan total atau penelitian sensus yakni keseluruhan dari informan tersebut terdapat dalam Kecamatan. KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Y)

#### 4.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode. Adapun metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Observasi (Pengamatan)  
Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang sebenarnya tentang pengelolaan arsip inaktif Diskominfo Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Metode Wawancara  
Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya kepada informan. KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Y)
3. Metode Dokumentasi  
Teknik dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip/dokumen dan dapat melengkapi hasil wawancara.

#### 4.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu agar hasil penelitian nantinya dapat memberi gambaran tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan kantor camat untuk meningkatkan kualitas layanan dikecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan.

## V. Hasil Penelitian

Hasil penelitian melalui observasi dan wawancara bersama informan di kantor camat Arse Kabupaten Tapanuli Selatan mengenai pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat Arse dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan administrasi kependudukan di kantor camat secara umum sudah berjalan cukup baik, terutama dalam hal aksesibilitas dan kemudahan proses. Masyarakat dapat mengurus dokumen seperti kartu tanda penduduk (*KTP*), kartu keluarga, dan akta kelahiran dengan prosedur yang lebih tertata.
2. Survey kepuasan masyarakat di Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan telah berkomitmen melakukan survey kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa cukup puas dengan sikap petugas dan kecepatan pelayanan, namun masih terdapat keluhan mengenai kurangnya

informasi yang jelas serta gangguan teknis pada sistem pelayanan digital.

3. Keterbatasan sarana dan pra sarana serta kurangnya sosialisasi menjadi kendala utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh.

## VI. Daftar Pustaka

- Anderson, J. E. Public Policymaking: An Introduction. Cengage Learning. (2011)
- Buku Panduan Penulisan Skripsi
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. Management: Leading and Collaborating in a Competitive World. McGraw-Hill Education. (2013)
- Creswell, J. W. Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Sage Publications. (2014)
- Dye, T. R. Understanding Public Policy. Pearson Education. (2012)
- Fikri, A. Pengelolaan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry). (2022)
- Fikri, M. Administrasi Kependudukan: Konsep, Teori, dan Praktik. Yogyakarta: CV. Andi Offset (2022)



- Gormley, W. T., & Balla, S. J. *Bureaucratic Politics and Public Policy*. CQ Press (2015)
- Grönroos, C. *Service Quality, Consumer Satisfaction, and Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (2011)
- Hardjana, A. *Komunikasi: Teori dan Praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya (2003)
- Howlett, M., & Ramesh, M. *Studying Public Policy: Policy Cycles and Policy Subsystems*. Oxford University Press. (2009)
- Kingdon, J. W. *Agendas, Alternatives, and Public Policies*. Long Grove, IL: Waveland Press (2011)
- Kuhlman, S., & Wollmann, H. *Public Administration and Governance in Europe: A Comparative Analysis*. Palgrave Macmillan. (2016)
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. *Implementation and Public Policy*. University Press of America. (2015)
- McGaghie, W. C. *International practices for evaluation health professions. Medical Teacher*, 37(3), 261-266. (2015)
- Meter, D. S., & Horn, M. J. *The Evaluation of Policy Impact*. Lexington Books. (2015)
- Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. (2001)
- Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. (2017)
- Nassaji, H. *Qualitative Research Methods: A Practical Guide*. Bloomsbury Publishing. (2020)
- Nugroho, R. *Kependudukan dan Pembangunan Berkelanjutan*. Jakarta: Bumi Aksara. (2017)
- Parasuraman, A. *Reflections on Gaining Competitive Advantage through Service Quality*. *Journal of Service Research*, 18(3), 271-283 (2015)
- Riyanto, B. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. (2010)
- Sen, A. *The Idea of Justice*. Harvard University Press. (2013)
- Sudaryono. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (2019)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. (2017)
- Sutrisno. *Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama (2019)
- Sutrisno. *Administrasi Kependudukan*. Bandung: Refika Aditama (2012)
- Tjiptono, F. *Service Quality dan Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. (2016)

Todaro, M. P., & Lestari, S. Pembangunan Ekonomi dan Kependudukan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (2017)

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. (1945). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2006). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4674.

Usman, H. Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Bumi Aksara (2009)

Vanageli, A. Policy Implementation: A Review of the Literature. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 15(1), 38-54 (2013)

Wibowo. Administrasi: Teori dan Praktik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. (2018)

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education (2017)