

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO 37  
TAHUN 2020 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**JESSICA ANGGRIANY PURBA**

**198520172**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/23

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO 37  
TAHUN 2020 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area

Oleh:

**JESSICA ANGGRIANY PURBA**

**198520172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 12/9/23

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/23

## HALAMAN PENGESAHAN

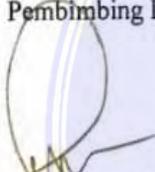
Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun  
2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil  
Kota Medan

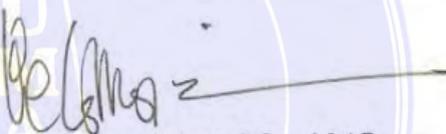
Nama : Jessica Anggriany Purba  
NPM : 198520172  
Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Indra Muda, MAP

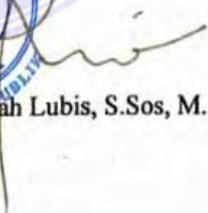
  
Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Mengetahui



  
Dr. Effianti Juliana Hasibuan, M.Si



Ka. Prodi Administrasi Publik  
  
Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Tanggal Lulus : 01 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 01 Agustus 2023



Jessica Anggriany Purba

198520172

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jessica Anggriany Purba  
NPM : 198520172  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA MEDAN NO 37 TAHUN 2020 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 05 Maret 2023

Yang menyatakan



(Jessica Anggriany Purba)

## ABSTRAK

Implementasi pelayanan publik melalui daring di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan masih mempunyai kendala dalam pembuatan akta kelahiran karena masih banyak masyarakat yang memiliki keluhan seperti adanya pembayaran denda keterlambatan dan kendala jaringan saat pengurusan daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implemenantasi dari kebijakan SIBISA yang telah dikeluarkan oleh pemerintah, terkait pelayanan akta kelahiran yang di harapkan mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik dan berkualitas sehingga pemerintah membuat kebijakan pelayanan berbasis daring. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan teori Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposi, struktur birokrasi dan dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana semua rumusan masalah di pecahkan melalui hasil wawancara,observasi, hasil pengamatan dan menggambarkan keadaan berdasarkan fakta yang sesuai kenyataan, dengan informan yang terdiri dari tujuh orang. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti diperoleh hasil bahwa implementasi kebijakan SIBISA inibelum berjalan secara maksimal dikarenakan belum tercapainya tujuan dari sasaran kebijakan dan masih memiliki hambatan, sehingga dapat disimpulkan Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Adminstrasi Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan terkait pelayanan akta kelahiran melalui SIBISA belum maksimal. Diharapkan melalui penelitian ini pelayanan akta kelahiran melalui SIBISA dapat lebih meningkat agar masyarakat lebih mudah dan semangat dalam mendaftarkan dokumen akta kelahirannya.

**Kata Kunci : Implementasi, Kebijakan, Publik**

## ABSTRACT

*The implementation of online public services at the Medan city population and civil registration service still has problems in making birth certificates because there are still many people who have complaints such as paying fines and network constraints. This study aims to find out how the SIBISA policy issued by the government is implemented, regarding birth certificate services which are expected to be able to provide better quality and quality services so that the government makes online-based service policies. This research was conducted using a qualitative descriptive method, in which all the problem formulations were solved through interviews, observations, observations and describing the situation based on facts that matched reality, with informants consisting of seven people. Based on the results of observations and interviews with researchers, the results show that the implementation of the SIBISA policy has not run optimally because the objectives of the policy objectives have not been achieved and there are still obstacles, so it can be concluded that the Implementation of Medan Mayor Regulation No. 37 of 2020 Concerning Online Administration Services at the Population and Records Service Medan City civil servants related to birth certificate services through SIBISA have not been maximized. It is hoped that through this research the service of birth certificates through SIBISA can be further improved so that people can more easily and enthusiastically register their birth certificate documents.*

**Key Word : Implementation, Policy, Public**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Jessica Anggriany Purba, dilahirkan di Medan pada tanggal 04 september 2001. Anak dari Bapak Wasen Purba dan Ibu Rina Wati Saragaih. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis pernah bersekolah di SD N 060830 Jln D.I Panjaitan Medan pada tahun 2007, selanjutnya pada tahun 2013 penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 03 Pematang Raya, dan pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di SMA S Eka Prasetya Medan. Pada Tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “**Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**” dengan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.Ipol selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Drs. Indra Muda, M,AP selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan saran bimbingan dalam penyusunan skripsi ini

5. Ibu Dr.Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.APselaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak pengarahan serta bimbingan penulisan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Fahrul Azmi,S.Sos, M.AP selaku Sekretaris sempro,semhas hingga sidang yang telah banyak memberikan masukan kepada skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Wasen Purba dan Ibu Rina Wati Saragih dan adik tercinta Joan Yasvedo Purba yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam menempuh pendidikan sarjana.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan bimbingan kepada penulis selama perkuliahan.
9. Seluruh staff akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan yang telah membantu penulis mendapatkan data dan mempermudah penelitian.
10. Kepada sahabat tercinta Tasya Siamanjuntak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan dukungan.
11. Kepada sahabat maba hingga sekarang Ivana Veronica Tarigan terimakasih telah memberikan dukungan kepada penulis dan menjadi pendengar terbaik.
12. Putri, Devi, Geloria, Mulia dan Ivana anak Genk Kos aman. Terimakasih telah mewarnai kehidupan kampus penulis dengan kelucuan yang tdaik

lepas dari semangat dan dukungan kalian juga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

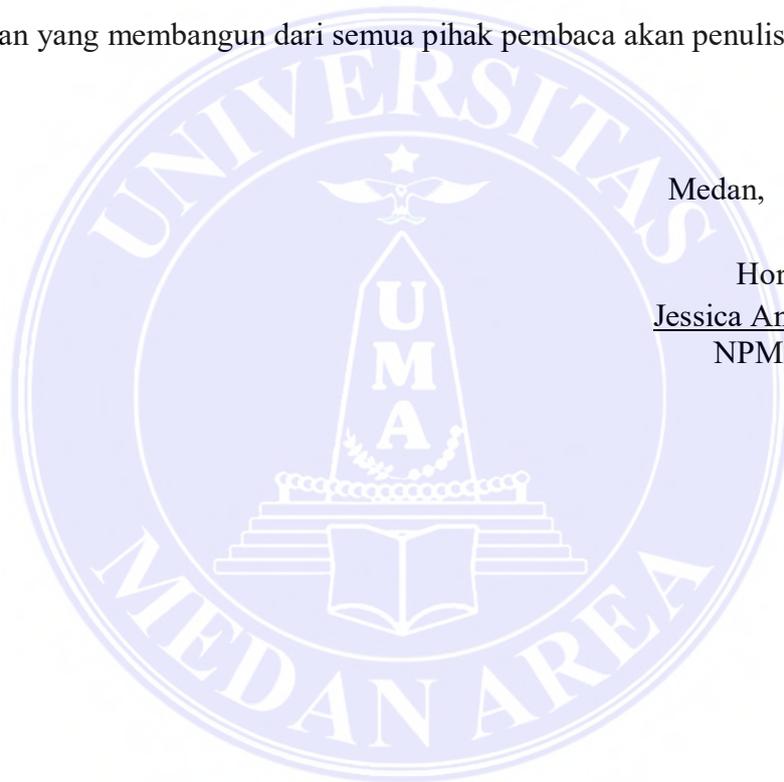
13. Teman-teman seperjuangan angkatan 2019.

14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang membangun dari semua pihak pembaca akan penulis perhatikan.

Medan, 10 Maret 2023

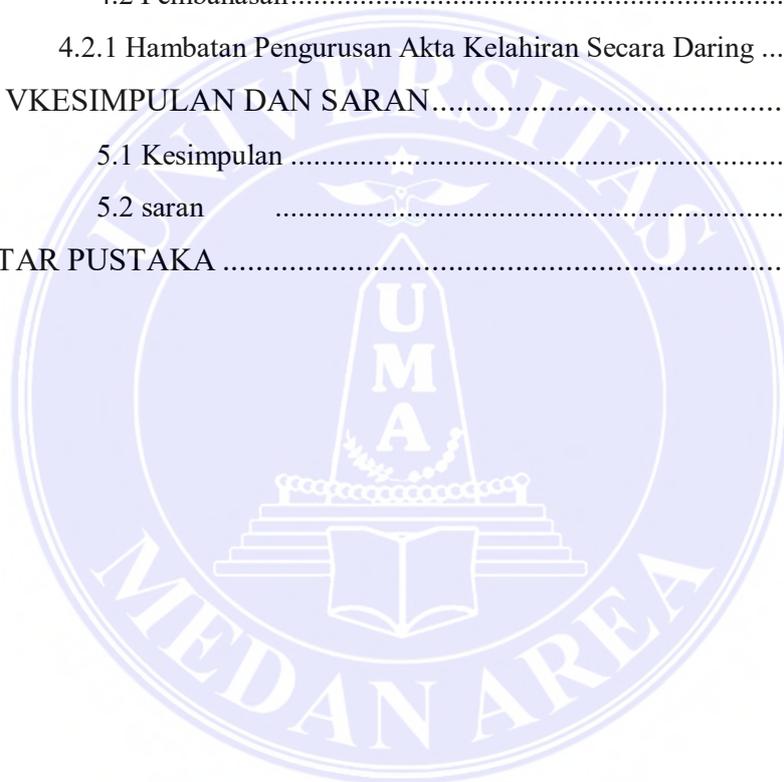
Hormat Saya,  
Jessica Anggriany Purba  
NPM 198520172



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	
ABSTRACT.....	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Secara Akademik .....	5
1.4.2 Secara Praktis .....	6
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kebijakan Publik .....	7
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik .....	7
2.1.2 Tingkatan Kebijakan Publik .....	9
2.2 Implementasi .....	13
2.2.1 Pengertian Implementasi .....	13
2.2.2 Pendekatan Implementasi Kebijakan .....	14
2.3.2 Model Implementasi Kebijakan George Edwards III.....	15
2.3 Akta Kelahiran .....	17
2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran .....	17
2.3.2 Ketentuan Pendaftaran Akta Kelahiran .....	18
2.3.3 Prosedur Pendaftaran Akta Kelahiran Secara Daring.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu .....	20
2.5 Kerangka Berfikir .....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Dan Waktu penelitian.....	24
3.3 Informan Penelitian .....	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisis Data .....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pendidikan .....	35
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan .....	36
4.1.4 Jumlah Pendaftar Akta Kelahiran .....	44
4.1.5 Deskripsi Narasumber .....	44
4.2 Pembahasan .....	46
4.2.1 Hambatan Pengurusan Akta Kelahiran Secara Daring .....	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	70



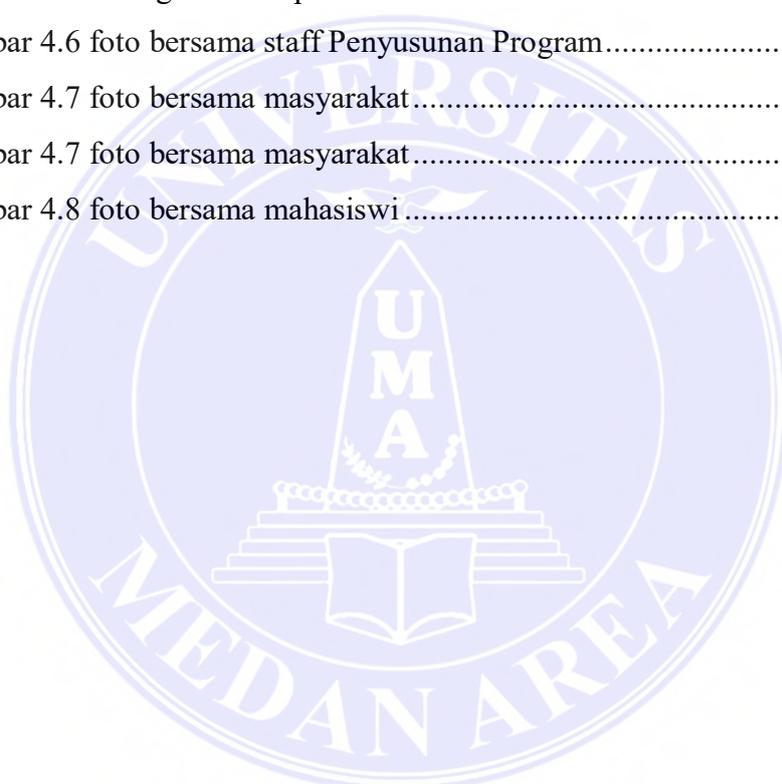
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu observasi penelitian .....	24
Tabel 4.2 Jumlah penduduk pengurus akta kelahiran .....	44
Tabel 4.3 Deskripsi narasumber berdasarkan jenis kelamin .....	45
Tabel 4.4 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan .....	45
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai DUKCAPIL Kota Medan .....	51
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan pendidikan .....	51
Tabel 4.3 Sarana Dan Prasarana DUKCAPIL Kota Medan.....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Indikator Implementasi EdwardIII .....	17
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir .....	22
Gambar 4.2 Foto bersama KASI DUKCAPIL .....	47
Gambar 4.3 Foto bersama masyarakat .....	49
Gambar 4.4 Foto bersama Operator SIBISA.....	53
Gambar 4.5 Ruang Dukcapil .....	54
Gambar 4.6 foto bersama staff Penyusunan Program.....	57
Gambar 4.7 foto bersama masyarakat .....	59
Gambar 4.7 foto bersama masyarakat .....	60
Gambar 4.8 foto bersama mahasiswa .....	62



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Implementasi merupakan salah satu hal yang penting dalam proses pembuatan suatu kebijakan, karena kebijakan yang di sahkan tentunya harus di implementasikan agar tujuan dari suatu kebijakan publik dapat terealisasi sebagai hasil dari keputusan dan kesepakatan yang telah di tetapkan oleh pemerintah. Kebijakan yang akan di implementasikan tentunya harus memiliki tingkat pelayanan publik yang efektif agar masyarakat yang menerima pelayanan tersebut dapat merasa nyaman.

Pelayanan publik memiliki kaitan yang sangat erat dengan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui pemerataan dan peningkatan pelayanan publik karena pada umumnya pembangunan fasilitas umum harus di barengi dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri hal ini akan membantu memaksimalkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat tentunya harus bertanggung jawab dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur akan keberhasilan kebijakan yang telah di sediakan oleh penyedia layanan publik, khususnya pada pengolahan data kependudukan.

Pengelolaan data kependudukan menjadi sangat penting karena selalu berkaitan dengan kegiatan kehidupan seluruh masyarakat di Indonesia, termasuk di dalamnya pelayanan pengurusan akta kelahiran pada dinas Kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di kota medan. Mengingat akan padatnya jumlah

penduduk dengan angka kelahiran yang tinggi maka pengurusan akta kelahiran untuk anak juga sangat dibutuhkan. Pelayanan administrasi yang dapat menunjang segala kepuasan masyarakat harus di kedepankan, Tetapi pada kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan yang di temukan dalam pelayanan administrasi kependudukan termasuk itu dalam pengurusan akta kelahiran untuk anak di dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan.

Sejalan dengan itu maka pemerintah kota medan di berikan mandat dan wewenang untuk mensejahterakan masyarakatnya dan demi kenyamanan para masyarakat yang menerima layanan melalui penerbitan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring dan pemanfaatan data kependudukan, namun dalam konteks ini peneliti lebih berfokus kepada pengurusan akta kelahiran secara daring.

Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 ini merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota Medan dalam hal pelaksanaan pendaftaran akta kelahiran secara daring yang dimana masyarakat di himbau untuk mendaftar melalui website/aplikasi SIBISA yang telah tersedia dan dapat di download melalui playstore dan app store pada setiap handphone. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui website SIBISA ini merupakan suatu inovasi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan tujuan yang telah di tuliskan pada peraturan walikota medan no 37 tahun 2020 pada bab II pasal yang ke tiga yaitu :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan

2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di kota medan
3. Mempercepat tranformasi pelayanan publik berbasis elektronik
4. Memperluas pemanfaatan data kependudukan

Kebijakan yang telah dikeluarkan pemerintah ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus akta kelahiran agar masyarakat tidak perlu repot lagi untuk datang dan mengantri, kebijakan ini telah diimplementasikan selama hampir kurang lebih satu tahun yang disahkan mulai dari bulan maret tahun 2020 lalu.

Kebijakan yang telah di keluarkan oleh pemerintah kota medan pada kenyataanya belum berjalan dengan efektif karena masih banyaknya pegawai yang belum terbiasa dan terampil dalam hal penggunaan aplikasi tersebut, selain itu masih banyak juga masyarakat yang kurang memahami bagaimana cara menggunakan website SIBISA termasuk para orangtua. Berdasarkan data dan hasil observasi yang di dapat di tempat penelitian terdapat beberapa masalah yang muncul yaitu masih banyak para pegawai yang kurang terbiasa dan ahli dalam penggunaan website SIBISA sehingga membuat program ini belum berjalan secara optimal dan tepat sasaran. selain itu, keluhan dari masyarakat bahwa proses pembuatan dokumen akta kelahirannya belum diverifikasi selama berminggu-minggu sehinga mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Pembuatan akta kelahiran dan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui aplikasi SIBISA juga memiliki kelemahan terkait pelayanannya seperti, masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai

pelayanan publik yang di berikan pemerintah terkait pengurusan pengambilan akta kelahiran yang jika terlambat dilakukan maka akan di kenakan denda sesuai dengan tarif yang telah di tentukan, dimana paling lama waktu yang di tetapkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil adalah 60 hari setelah anak lahir.

Berdasarkan berbagai masalah yang telah di uraikan di atas maka penulis terdorong untuk meneliti mengenai pelayanan pengurusan akta lahir dengan judul :**“Impelementasi Peraturan Walikota No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Adminstrasi Kependudukan Secara Daring (studi kasus mengenai pengurusan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan )”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Merumuskan masalah merupakan salah satu hal terpenting dalam penelitian, hal itu dilakukan sedemikian rupa sehingga penelitian dapat lebih fokus pada pembahasan mengenai masalah yang diteliti, mengetahui di mana batas-batas penelitian diambil, dan menempatkan pokok kajian ke dalam penelitian. Maka untuk lebih mempermudah pemahaman atas permasalahan yang telah di uraikan di latar belakang, dengan itu adapun rumusan masalah yang di ambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring Dalam Hal Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

2. Apa saja hambatan yang di hadapi oleh si pembuat kebijakan dan si penerima kebijakan tentang pengurusan akta kelahiran secara daring pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Semua penelitian harus memiliki tujuan yang jelas dan terarah, karena tanpa adanya tujuan yang terarah maka penelitian tidak akan membuahkan hasil seperti yang diinginkan. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisa pelaksanaan Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Secara Daring Dalam Hal Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran Anak Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang di hadapi oleh si pembuat kebijakan dengan si penerima kebijakan dalam pengurusan akta kelahiran anak secara daring pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan

### 1.4 Manfaat Penelitian

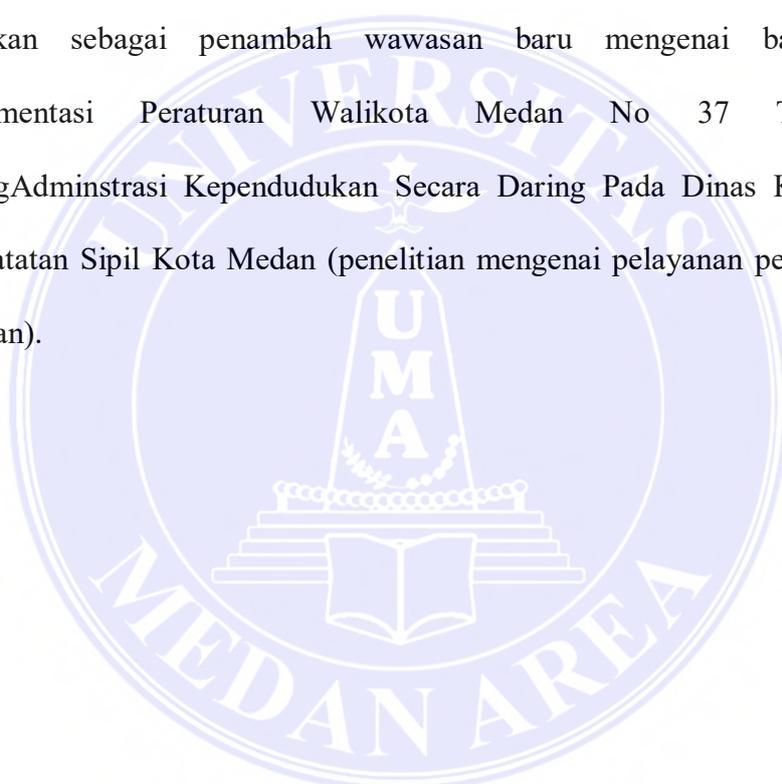
#### 1.4.1 Secara Akademik

Kajian ini diharapkan dapat menyampaikan pelajaran bersifat positif yang dapat menambah dan mengembangkan pemahaman mengenai pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya dalam hal pelaksanaan Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan Secara Daring (penelitian mengenai pengurusan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan).

#### 1.4.2 Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat berguna memberikan informasi dan masukan bagi pemerintah kota medan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang baik khususnya dalam bidang pelayanan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan. Manfaat bagi penulis dapat digunakan sebagai penambah wawasan baru mengenai bagaimana itu Impelementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Adminstrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan (penelitian mengenai pelayanan pengurusan akta kelahiran).



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kebijakan Publik**

##### **2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik**

Kebijakan adalah serangkaian tindakan dengan tujuan tertentu yang harus diikuti dan dilaksanakan oleh aktor atau sekelompok aktor untuk memecahkan masalah tertentu karena kebijakan memiliki keterkaitan sangat besar dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kebijakan akan selalu ada dan dapat kita saksikan di tengah tengah masyarakat, mulai dari individu, lingkungan keluarga, hingga ke negara lain, hal ini juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Anderson dalam Tacjhan (2006:16), “kebijakan publik merupakan kebijakan-kebijakan yang di kembangkan oleh para pejabat-pejabat dan badan-badan pemerintah yang bertujuan untuk memelihara ketertiban umum, perancang perkembangan masyarakat dalam berbagai hal, menyesuaikan segala aktivitas negara, memperuntukan dan membagi berbagai materi”

Menurut Keban dalam muryanti (2015:55)kebijakan publik dapat dilihat dari perspektif filosofis sebagai produk, proses, dan kerangka kerja. Sebagai konsep filosofis, kebijakan publik adalah sekumpulan prinsip atau kondisi yang diinginkan, karena produk kebijakan publik merupakan kesimpulan atau rekomendasi, sedangkan proses kebijakan publik adalah cara organisasi mengetahui apa yang diharapkan darinya, atau bahwa kebijakan adalah proses diskusi dan negosiasi untuk merumuskan topik dan metode implementasi.

Sederhananya, kebijakan publik adalah aktivitas sanksi yang mengarah pada tujuan tertentu yang ditujukan pada masalah yang saling terkait yang dapat mempengaruhi sebagian besar masyarakat. Hal mendasar lainnya yang dapat kita

amati adalah bahwa kebijakan publik identik dengan suatu peraturan pemerintah, peraturan atau produk hukum yang harus dipahami secara menyeluruh dan benar. Menurut Dunn dalam Wibawa (2003:25), proses pembuatan kebijakan tentunya harus diawali dengan sekumpulan aktivitas yang saling berkaitan satu dengan yang lain yaitu adanya agenda setting, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Adapun penjelasan dari keempat tahapan tersebut yaitu:

1. *Agenda setting*

Atau yang sering disebut sebagai penyusunan agenda ini merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya merupakan proses yang meliputi rangkaian tindakan dan strategi dalam sebuah keabsahan kebijakan publik (*action strategis*). Metode ini memiliki kesempatan untuk memahami apa yang dimaksud mengenai masalah publik dan apa yang akan menjadi prioritas di agenda publik tersebut akan dipertarungkan.

2. Formulasi kebijakan

Masalah yang telah di tuangkan pada agenda kebijakan akan di bahas di dalam formulasi kebijakan oleh para pembuat kebijakan. Masalah masalah tersebut akan di bahas dan di defenisikan untuk mencari kesimpulan dan pemecahan masalahnya, yang dimana pemecah masalah tersebut di temukan dari berbagai alternatif dan pilihan kebijakan.

3. Adopsi kebijakan

Adopsi kebijakan ada dengan tujuan untuk memberikan otoritas dasar pada pemerintahan, jika proses pembuatan adopsi kebijakan masyarakat di lakukan oleh kedaulatan rakyat maka para warga negara

akan harus mengikuti arahan oleh pemerintah dan masyarakat harus percaya kepada tindakan pemerintah yang sah dan mendukung dengan dukungan yang rezim cenderung berdifusi-cadangan dari sikap patut dan tidak patut terhadap tindakan pemerintah yang telah membantu para anggota mentoliter.

#### 4. Evaluasi kebijakan

Pengertian umum evaluasi kebijakan dapat di defenisikan sebagai kegiatan yang menyangkut sebuah estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup para substansi, implementasi dan dampaknya. Evaluasi kebijakan bukan merupakan penilaian yang dilakukan di akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh tahap proses pembuatan kebijakan, maka dari itu evaluasi kebijakan dapat mencapai tahap-tahap masalah kebijakan dan program-program yang di rekomendasikan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun dampak kebijakan.

##### 2.1.2 Tingkatan Kebijakan Publik

Kebijakan, peraturan dan sejenisnya di tetapkan agar dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk hidup dengan masyarakat yang lainnya, satu hal yang pasti bahwa kebijakan dibuat agar kebebasan seseorang di batasi agar orang lain juga memiliki kebebasan. Untuk membuat masyarakat terikat agar tidak bertindak semena-mena terhadap orang lain maka, dibutuhkan caturan yang sesuai dengan kebijakan publik. Eyston (1971:18) mendefinisikan secara pendek kebijakan publik adalah “ *the relationship of governmental unit to its environtment* “ atau (suatu keterkaitan yang

berlangsung diantara satuan pemerintah dengan lingkungannya) sedangkan R.Dye dalam Mulyadi (2015:36) menyatakan bahwa peraturan publik adalah segala sesuatu yang dilakukan dan yang tidak dilakukan oleh pemerintah.

Defenisi lainnya dari kebijakan publik adalah merupakan rumusan keputusan yang akan selalu melibatkan pemerintah dimana hal tersebut akan membentuk petunjuk untuk memecahkan permasalahan publik yang memiliki rencana dan akan di laksanakan secara transparan. Kebijakan dalam arti yang sangat luas di bedakan menjadi beberapa kelompok yaitu, kebijakan yang berbentuk peraturan yang tertulis dalam bentuk UU dari pemerintah, dan peraturan yang tidak tertulis namun telah di sepakati atau yang sering disebut sebagai konvensi. Contoh dari kebijakan publik tersebut adalah seperti UU, peraturan pemerintah, keputusan presiden, keputusan menteri, keputusan gubernur dan walikota. Kebijakan publik di Indonesia dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu :

1. Kebijakan publik umum, yaitu kebijakan dasar seperti UUD 1945, UU/Perpu, peraturan pemerintah, peraturan presiden, dan peraturan daerah.
2. Kebijakan publik menengah, merupakan peraturan yang menjelaskan pelaksanaan yang dapat berwujud keputusan menteri, surat lembaran dari menteri, keputusan gubernur, keputusan bupati, dan keputusan walikota.
3. Kebijakan mikro, merupakan peraturan yang mengatur bagaimana pengimplementasian dari peraturan yang berada di atasnya.

Defenisi di atas menunjukkan bahwa UUD 1945 merupakan kebijakan yang bersifat strategis atau belum implemantatif, yang dimana permasalahan yang tumbuh di masyarakat belum tentu dapat bisa menciptakan sebuah peraturan/kebijakan publik dikarenakan hanya masalah publik yang dapat mengerakkan masyarakat banyak untuk mencari solusi yang nantinya akan menghasilkan sebuah kebijakan publik.

Kebijakan secara umum menurut Indra Muda (2019:23) dapat dibedakan menjadi tiga tingkatan yaitu :

1. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang dapat dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan baik yang bersifat positif maupun negatif yang mencakup kepada seluruh bidang atau instansi terkait.
2. Implementasi kebijakan, yaitu peraturan yang menggambarkan kebijakan umum. di tingkat pusat, yaitu peraturan pemerintah yang mengatur pelaksanaannya.
3. Kebijakan teknis, yaitu kebijakan abstrak yang tingkatannya berada dibawah kebijakan pelaksanaan.

Kebijakan publik memang bersifat sempitnamun cakupannya sangat luas dan berada pada posisi strata yang strategis, maka itu sebagai suatu produk hukum yang mengikat kebijakan yang telah dibuat seharusnya di taati dan dilaksanakan, karena pada umumnya bagi para pihak yang melanggar tersebut akan di kenakan sanksi kurungan dan denda.

### **2.1.3 Tahapan Kebijakan Publik**

Menurut Dunn dalam Riza (2021:13) menyatakan bahwa ada beberapa tahapan dalam sebuah analisis kebijakan publik yang harus dilakukan yaitu :

1. Memiliki Isu atau masalah publik
2. Isu yang ada dapat menggerakkan pemerintah merumuskan suatu kebijakan yang dimanakan dapat berguna untuk menyelesaikan masalah tersebut.
3. Setelah pemerintah merumuskan kemudian kebijakan publik yang telah ada akan dilaksanakan ooleh aparat pemerintah, para masyarakat, atau masyarakat dan pemerintah secara bersama-sama.
4. Lalu kemudian adanya tindakan evaluasi yang dimana akan menjadi sebuah siklus baru untuk digunakan sebagai penilaian apakah kebijakan tersbut telah dirumuskan dengan baik.
5. Sebuah impelementasi kebijakan bermuara kepada sebuah output yang dapat berbentuk kebijakan itu sendiri atau manfaat yang dirasakan oleh masyarakat secara langsung.
6. Dalam waktu yang lama kebijakan tersebut akan mneghasilkan *outcome* berupa impack kebijakan yang semakin meningkatkan tujuan yang ingin di capat dengan kebijakan yang ada.

Sistematika yang telah ada di atas, dapat di simpulkan bahwa sistem kebijakan publik yang telah ada merupakan suatau proses yang dilakukan demi mendapatkan suatu kebijakan publik yang sesuai dengan isu dan masalah yang telah ada. Tahapan di atas tentu harus dilakukan demi mendapatkan suatu kebijakan yang sesuai dengan permasalahan yang ada di tengah masyarakat.

## 2.2 Implementasi

### 2.2.1 Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tahapan yang sangat fundamental dalam suatu pembuatan kebijakan yang dimana ini merupakan sebuah tahapan dari pengaplikasian sebuah rancangan yang telah disusun secara matang dan terperinci. Menurut Edward III dalam Nuryanti (2015:20) mendefinisikan bahwa implementasi publik merupakan tindakan pemerintah untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh keputusan publik. Namun, ketika merumuskan kebijakan, pemerintah juga harus terlebih dahulu mempertimbangkan apakah kebijakan tersebut dapat berdampak buruk bagi masyarakat atau malah sebaliknya, tujuannya agar suatu kebijakan yang telah di tetapkan tidak bertentangan dan merugikan masyarakat.

Proses pendekatan kebijakan publik di bedakan oleh dua variabel utama yaitu intenal dan eksternal, yang dimana variabel internal akan berkaitan dengan kebijakan yang di implementasikan dan kebijakan eksternal akan berkaitan oleh kondisi lingkungan pihak terkait dalam pengimplementasikan kebijakan tersebut. Banyak produk kebijkaan yang dikeluarkan oleh pemerintah, tetapi belum terlaksanakan dengan baik sehingga tidak berpengaruh apapun terhadap negara. Hal ini sejalan dengan pendapat Huntington dalam Mutiarin (2015:24) Perbedaan antara suatu negara dengan negara lain bukanlah pada ideologinya, tetapi terlihat pada bagaimana tingkat implementasi negara tersebut dalam melaksanakan pemerintahannya.

### 2.2.2 Pendekatan Implementasi Kebijakan

Menurut Zainal Abidin dalam Annisa (2020:7) membagi beberapa pendekatan dalam implementasi kebijakan publik yaitu adanya pendekatan struktural, manajerial, dan pendekatan behavior. Adapaun penjelasan dari pendekatan-pendekatan tersebut adalah :

#### 1. Struktural

Pendekatan ini menunjukkan betapa pentingnya peran lembaga atau organisasi tersebut. Jika organisasi dilihat berbeda dengan bentuk perubahan yang terlihat dalam praktek, maka tindakan yang perlu dilakukan adalah :

- a. Perencanaan perubahan, merupakan perencanaan yang berhubungan dengan implementasi kebijakan untuk melakukan perubahan yang internal
- b. Merencanakan perubahan, merupakan rencana mengenai perubahan organisasi untuk menghambat perubahan dari luar

#### 2. Pendekatan manajerial

Pendekatan ini melihat implemementasi dari bentuk dan langkah yang di tempuh dalam pelaksanaan, namun yang paling penting dalam proses implementasi adalah prioritas dan tata urutan.

#### 3. Pendekatan behavior

Pendekatan ini berkaitan dengan penerimaan dan penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan

### 2.3.2 Model Implementasi Kebijakan George Edwards III

Menurut Edward III studi implementasi kebijakan merupakan hal yang krusial bagi administrasi publik yang dimana meliputi kebijakan publik, implementasi merupakan tahapan yang menentukan antara pembuatan kebijakan dan akibat dari kebijakan tersebut bagi masyarakat yang dipengaruhinya. Menurut Edwards III (1980:10), ada empat faktor yang sangat berpengaruh terhadap implementasi kebijakan, yaitu :

#### 1. Komunikasi

Secara garis besar, Edwards membahas tiga isu penting dalam proses komunikasi publik, yaitu tranmisi, koherensi, dan kejelasan. Kondisi pertama untuk implementasi yang efektif adalah pengambil keputusan harus tahu apa yang mereka lakukan. Keputusan kebijakan yang dipilih harus dikomunikasikan kepada orang yang tepat sebelum kebijakan tersebut diikuti

#### 2. Sumber Daya

Faktor ini juga menjadi salah satu yang sangat penting dalam melaksanakan sebuah kebijakan, karena di setiap kebijakan harus di tekankan memiliki sumberdaya yang baik dan sumber daya *financial* yang baik pula.

#### 3. Disposisi

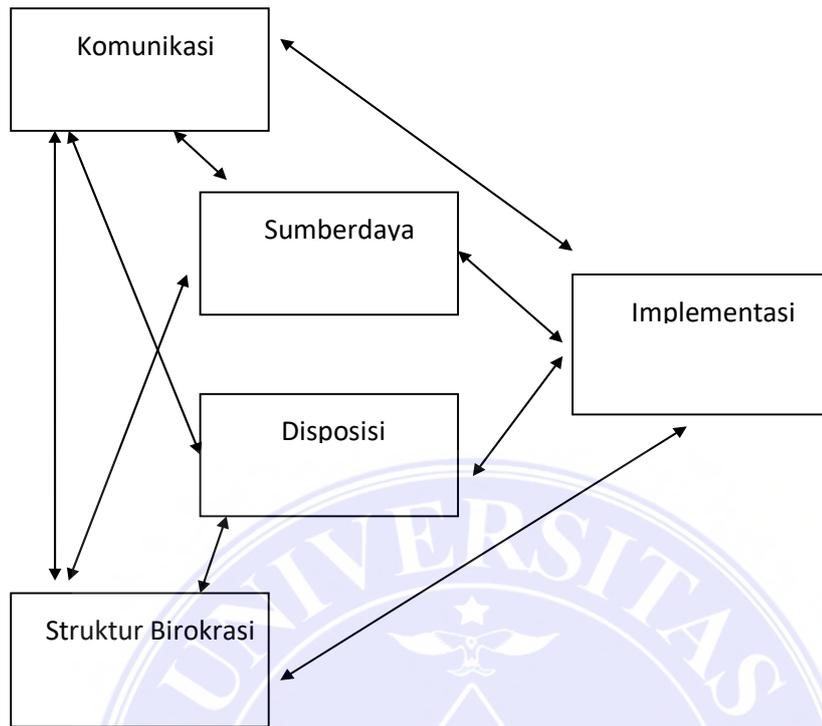
Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap pelaksana, jika pelaksana menerima bagian-bagian dari kebijakan yang dibuat, maka kebijakan dilaksanakan sebaik mungkin, namun jika pendapat mereka berbeda dengan pembuat keputusan, maka

efektivitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sikap pelaksana dan implementasinya akan menimbulkan banyak masalah.

#### 4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi ini mengandung dua hal penting, yang pertama adalah mekanisme dan struktur organisasi eksekutif itu sendiri. Pelaksanaan program yang telah dibuat harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur kerja baku standar atau *operating procedure* (SOP) yang akan di cantumkan kedalam proses pembuatan kebijakan. Standar yang baik akan mengkaitkan suatu kerangka kerja yang sistematis dan sederhana sebab kerangka kerja tersebut akan menjadi acuan pekerjaan para pelaksana.

Keempat faktor yang di bangun oleh George Edwards III memiliki keterkaitan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya untuk mencapai suatu sasaran kebijakan, semuanya saling bersinergi dalam mencapai sebuah tujuan. Seperti halnya jika sebuah implementor tidak jujur dan disiplin pasti akan mudah dalam melakukan penggelapan dengan cara korupsi atas dana program kebijakan sehingga pelaksanaan program tersebut tidak berjalan secara optimal.



**Gambar 2.1 Indikator Implementasi EdwardIII**

*Sumber:George Edward III*

Indikator implementasi Edward dapat digunakan untuk menggambarkan implementasi program di tempat dan waktu yang berbeda, yaitu keempat variabel indikator tersebut dapat digunakan untuk menggambarkan fenomena implementasi kebijakan publik.

## 2.3 Akta Kelahiran

### 2.3.1 Pengertian Akta Kelahiran

Akta kelahiran adalah bentuk identitas seorang anak yang dimana melalui akta tersebut anak akan terdaftar dalam kartu keluarga lalu memperoleh nomor induk kependudukan (NIK) yang nantinya akan di pergunakan untuk pengurusan

dokumen kependudukan dan layanan kependudukan lainnya. Akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting bagi seorang anak untuk menjadi bukti agar sebuah negara dapat mengakui identitasnya, sebagai alat dan informasi dasar yang digunakan oleh pemerintah dalam penganggaran untuk pendidikan, kesejahteraan sosial dan perlindungan anak. Akta kelahiran juga dapat menjadi bukti yang sangat kuat bahwa anak dapat memperoleh hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, pernikahan dini, perdagangan anak dan kekerasan terhadap anak, karena secara hukum setiap anak berhak atas perlindungan dan pendidikan serta hak daripada warga negara lainnya.

### **2.3.2 Ketentuan Pendaftaran Akta Kelahiran**

Mekanisme dan prosedur pendaftaran akta kelahiran di dalam Peraturan Walikota Medan no 37 Tahun 2020 secara daring di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, berdasarkan keputusan tersebut dinas kependudukan dan catatan sipil akan memiliki peran penting dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran, karena berdasarkan tujuannya pemerintah Kota Medan khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan harus memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dengan itu adapun yang menjadi tujuan dari Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 yaitu untuk :

1. Mengembangkan efisensi dan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan
2. mengembangkan kualitas pelayanan publik di kota medan
3. mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis elektronik
4. memepertluas data kependudukan masyarakat

Proses implementasi kebijakan sebenarnya bukan hanya tentang perilaku pengurus yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan patuh pada kelompok sasaran, tetapi juga tentang jaringan kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang secara langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, program dan semua instansi yang terlibat dalam implementasi kebijakan yang baik atau tidak baik.

### **2.3.3 Prosedur Pendaftaran Akta Kelahiran Secara Daring**

Dalam pelaksanaan pendaftaran akta kelahiran secara daring ini masyarakat di himbau untuk mendaftar melalui website/aplikasi SIBISA, adapun tahapan penggunaan program ini yaitu :

1. Masyarakat dapat mengakses website <http://SiBisa.pemkomedan.go.id> yang telah di sediakan
2. Masyarakat melakukan pendaftaran pada akun SIBISA dengan cara meletakkan NIK, nomor KK dan alamat email
3. Lalu masyarakat memeriksa alamat email yang sudah di buat untuk aktivasi akun SIBISA
4. Masyarakat login di akun SIBISA yang telah di daftarkan sebelumnya dengan memasukkan NIK dan pasword
5. Masyarakat memilih jenis layanan yang diinginkan
6. Masyarakat menyiapkan dokumen persyaratan administrasi yang diminta sesuai dengan persyaratan yang di berlakukan
7. Masyarakat mengisi form data lalu mengunggah semua dokumen yang menjadi syarat kemudian menekan submit.

Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020, juga menjelaskan dokumen-dokumen apa saja yang dapat di urus melalui aplikasi/website SIBISA, adapaun dokumennya yaitu :

1. KK ( kartu keluarga )
2. KTP-el ( kartu tanda penduduk elektronik )
3. KIA ( kartu identitas anak )
4. SKP ( surat keterangan pindah )
5. Akta lahir anak
6. Akta kematian
7. Akta perkawinan
8. Akta pengesahan anak
9. Akta pengakuan anak
10. Dan akta pengangkatan anak

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu akan menjadi acuan bagi penulis selama meneliti agar dapat memperkaya teori yang diambil dalam evaluasi penelitian yang dilakukan. Pada penelitian sebelumnya, penulis tidak menemukan judul yang mirip dengan judul yang ditentukan oleh penulis, namun penulis mengajukan beberapa penelitian sebagai bahan referensi yang dapat memperkaya bahan kajian dalam penelitian penulis. Di bawah ini adalah makalah penelitian format jurnal sebelumnya yang terkait dengan penelitian penulis.

1. Hasil penelitian yang dilakukan seorang mahasiswa bernama Riza Rahmadani, 2021 dengan judul Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta

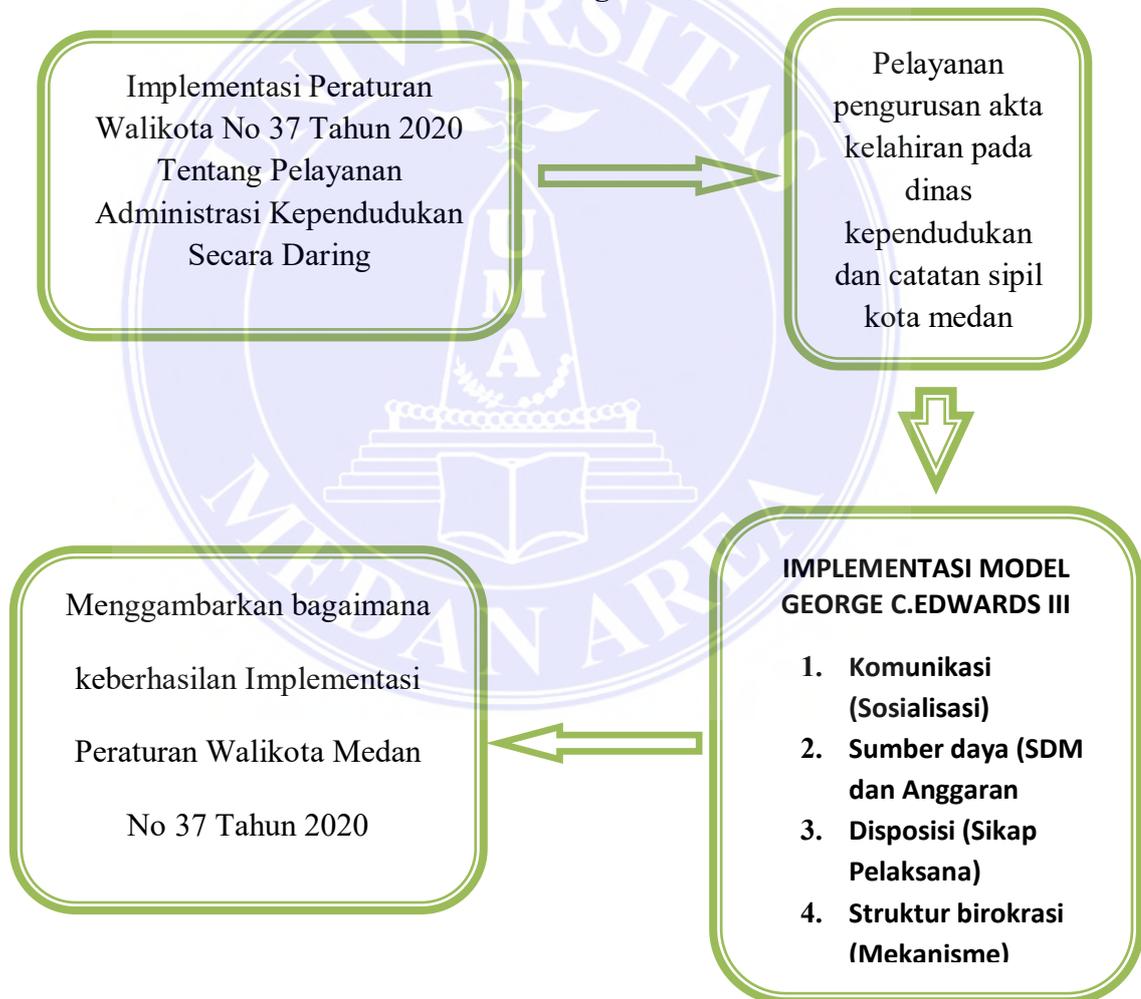
Kelahiran Di Kota Medan. Hasil penelitian ini diteliti dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan pengolahan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, tidak dapat disimpulkan bahwa program yang sedang berjalan efektif dan efisien karena belum mencapai tujuan dan sasarannya. Hal ini dikarenakan program tersebut belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan apa yang di harapkan.

2. Hasil penelitian yang dilakukan seorang mahasiswi Fenny Karlina Putri, 2017 dengan judul Impelementasi Kebijakan Peraturan Daerah No 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Dikantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. Penelitian ini di analisis menggunakan metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan pembuatan E-Ktp dan KK sudah berjalan baik namun belum sesuai dengan apa yang di amanatkan dalam kebijakan peraturan tersebut.
3. Hasil penelitian yang dilakukan seorang mahasiswi Ayu Triningsih, 2018 dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bilitar Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bilitar. Penelitian ini di analisis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitiannya menjawab bahwa implementasi pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Blitar masih kurang baik terutama dalam pembuatan e-KTP dan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan standar oprasional prosedur.

## 2.5 Kerangka Berfikir

Penyusunan penelitian yang dilakukan harus berdasarkan kepada kerang berfikir, secara garis besar kerangka berfikir dalam penulisan ini adalah Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring, diharapkan Peraturan Walikota ini dapat berjalan dengan baik dan efisien terutama dalam hal pengurusan akta kelahiran.

**Gambar 2.2 Kerangka Berfikir**



*Sumber : Diolah oleh peneliti*

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kualitatif, yang dimana artinya data di ambil bukan dari angka-angka melainkan data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, memo, dan dokumen resmi. Menurut Sugiyono (2005:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari pada kondisi alamiah tidak seperti eksperimen dimana peneliti sebagai instrumen kuncinya, teknik pengumpulan datanya disusun dengan cara membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian atau dipadukan dengan analisis data induktif dan hasilnya akan lebih baik cenderung mengarah pada makna dan generalisasi.

Penelitian ini lebih didasarkan pada filosofi fenomenologis (*verstehen*) yang lebih mengutamakan penghayatan, karena tujuan dari metode ini adalah untuk memahami dan menginterpretasikan makna suatu peristiwa interaktif perilaku manusia dalam situasi tertentu yang diamati dari sudut pandang peneliti. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kajian ini dipilih agar materi menyajikan fakta lapangan secara sistematis, faktual dan akurat. Dengan menggunakan desain kualitatif bertujuan untuk menggambarkan Implementasi Peraturan Walikota No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dalam hal pengurusan akta kelahiran.

### 3.2 Lokasi Dan Waktu penelitian

Observasi ini dilakukan pada dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah, kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

**Tabel 3.1 Waktu observasi penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022	Februari 2023	Maret 2023	Agustus 2023
1.	Penyusunan dan bimbingan proposal						
2.	Seminar proposal						
3.	Pengambilan data survei						
4.	Pengumpulan data						
5.	Seminar hasil						
6.	Penyelesaian dan Bimbingan skripsi						
7.	Pengajuan sidang meja hijau						
8.	Sidang meja hijau						

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberi peneliti dan pewawancara informasi tentang diri mereka sendiri, orang lain, atau bagaimana menghadapi peristiwa atau hal. Informan penelitian dipilih melalui sampling yang ditargetkan berdasarkan pertimbangan kemampuannya untuk memberikan informasi yang lengkap dan relevan tentang tujuan penelitian. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menangani langsung dalam penentuan jumlah informan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

1. Informan kunci, informan kunci adalah informan yang diyakini dapat membuka pintu bagi peneliti untuk memasuki subjek penelitian. Peneliti kemudian mewawancarai informan terpilih dan mencatat hasil wawancara tersebut. Informan kunci sering dijadikan tempat untuk bertanya oleh si peneliti agar dapat melihat gambaran yang lebih jelas mengenai masalah yang ingin di ketahui, adapun informan kunci dalam penelitian ini yaitu Kepala Dinas. Namun kepala dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Medan tidak dapat di jumpai selama satu bulan maka akan di wakikan oleh Seksi Bidang Akta Kelahirandi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Informan utama, merupakan orang yang terlibat langsung dalam proses interaksi sosial yang akan di teliti, adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Inovasi pelayanan dan operator SIBISA pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
3. Informan tambahan/responden, merupakan orang yang membagikan informasi meskipun tidak ikut terkait secara langsung dengan interaksi sosial yang di teliti, orang yang memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini merupakan masyarakat dan mahasiswa yang merasakan pelayanan pengurusan akta kelahiran secara daring pada Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kota Medan.

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Sita	Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian	Informan Kunci
2.	Adisti Maritadinda	Kepala Sub Bagian Program	Informan Utama
3.	Indra	Operator SIBISA	Informan Utama
4.	Rahma	Mayarakat yang mengurus akta kelahiran tatap muka	Informan Tambahan
5.	Fahmawati	Mayarakat yang mengurus akta kelahiran daring	Informan Tambahan
6.	Evi	Masyarakat yang mengurus akta kelahiran daring	Informan Tambahan
7.	Tasya	Mahasiswa yang mengurus akta kelahiran daring	Informan Tambahan

*Sumber : Diolah oleh peneliti*

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Demi mendapatkan hasil yang maksimal, penelitian ini kemudian menggunakan teknik pengumpulan data seperti:

#### 1. Observasi

Menurut Bungin dalam Widodo (2018:115), mengemukakan bentuk-bentuk observasi yang terdiri dari, observasi partisipatif, observasi tidak terstruktur, dan observasi berkelompok. Namun observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, dimana pengumpulan data yang dilakukan peneliti berada pada objek tempat kejadian berlangsung dengan acuan atau pengamatan langsung terhadap proses pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 37 Tahun 2020 tentang Pelayanan Pengurusan kependudukan Secara Online terkait dengan pengurusan akta kelahiran, yang dilakukan di lokasi penelitian dengan tujuan agar peneliti berada dekat pada objek yang akan diteliti atau diamati.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dalam penelitian dimana pertanyaan diajukan kepada sumber atau informan yang berkaitan dengan topik penelitian yang dipilih. Wawancara merupakan bagian penting dalam proses penelitian karena dapat digunakan untuk memperoleh informasi (data) dari responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah terstruktur, dengan menggunakan pedoman

wawancara dimana telah di tetapkan sebelumnya masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang ingin di ajukan.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mendatangi langsung informan atau informan penelitian dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan mengenai masalah yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan untuk mendapatkan data langsung melalui serangkaian tanya jawab terkait pelaksanaan layanan pengurusan administrasi kependudukan secara daring dalam hal pengurusan akta kelahiran di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kota medan.

### 3. Dokumentasi

Metode ini merupakan metode pengumpulan data yang memuat penjelasan-penjelasan penting tentang masalah yang diteliti, memastikan bahwa data tersebut lengkap, valid, konsisten dengan fakta yang ada, dan tersedia dalam bentuk catatan tertulis.. Dokumentasi ini di lakukan untuk memperoleh data-data dan dokumen terkait implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020.

### 4. Triangulasi

Triangulasi didefinisikan sebagai teknik yang menggabungkan data dan sumber data yang telah tersedia. Ketika peneliti mengumpulkan data menggunakan triangulasi, mereka sebenarnya ingin mengevaluasi data dan menguji keandalan data pada saat yang sama. Ini berarti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda dan sumber data yang berbeda untuk memverifikasi keandalan data.

Trianggulasi menurut Sugiyono (2018:83) adalah sebuah pengumpulan data yang memiliki teknik menggabungkan berbagai macam data dan sumber yang telah ada. Trianggulasi artinya penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh data dari sumber yang sama. Penulis menggunakan observasi partisipan, wawancara mendalam, dan pengarsipan untuk sumber data yang sama secara bersamaan. Trianggulasi mengacu pada teknik meperoleh data dari sumber yang berbeda dengan menggunakan cara yang berbeda.

### 3.5 Teknik Analisis Data

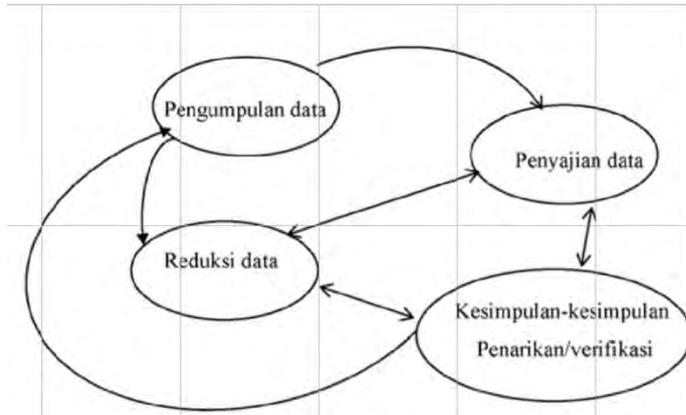
Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018: 337) menyatakan bahwa ada dua jenis metode analisis data kualitatif yaitu :

1. Model analisis mengalir (*Flow Analysis Models*)

Dimana dalam model analisis mengalir tiga komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan / verifikasi dilakukan saling mengalir dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan.

2. Model Analisis Interaksi (*interactive analysis models*).

Dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan) saling berinteraksi. Langkah-langkah dalam analisis interaksi dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.1** Komponen- Komponen Analisis Data Model Interaksi

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis yang kedua yaitu model analisis interaksi atau *interactive analysis models* dengan langkahlangkah yang ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Dilaksanakan dengan cara pencarian data yang diperlukan dengan berbagai jenis data dan bentuk data yang ada di lapangan, lalu melakukan pencatatan data di lapangan.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan sangat luas sehingga harus didokumentasikan dengan hati-hati dan menyeluruh. Untuk itu perlu dilakukan reduksi atau rangkuman data, memilih yang paling esensial, dan fokus pada pokok pokok yang penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan pengumpulan data lebih lanjut. Proses reduksi data dalam penelitian ini dapat peneliti uraikan sebagai berikut :

1. peneliti merangkum hasil catatan lapangan selama proses penelitian berlangsung yang masih bersifatacak ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.

2. Peneliti juga menjelaskan terlebih dahulu hasil dokumentasi berupa foto-foto proses pembelajaran sejarah dalam bentuk kata-kata sesuai apa adanya di lapangan.
  3. Peneliti melakukan reflektif yang dimana ini merupakan kerangka berpikir dan pendapat atau kesimpulan dari peneliti sendiri.
  4. Peneliti menyusun satuan dalam bentuk kalimat faktual sederhana berkaitan dengan fokus masalah. Langkah ini dilakukan setelah peneliti membaca dan mempelajari semua jenis data yang sudah terkumpul. Penyusunan satuan tersebut tidak hanya dalam bentuk kalimat faktual saja tetapi berupa paragraf penuh.
  5. Setelah satuan diperoleh, peneliti membuat koding yang berarti memberikan kode pada setiap satuan. Tujuan koding agar dapat ditelusuri data atau satuan dari sumbernya.
3. Penyajian Data
- Setelah data di reduksi, data yang disusun akan disajikan kedalam bentuk teks yang bersifat naratif. Dalam penelitian kualitatif, tampilan data dapat berupa deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, dan diagram alur. Dengan menyajikan data seperti ini, peneliti dapat lebih memahami apa yang terjadi dan bekerja lebih jauh sesuai dengan pemahaman tersebut.
4. Penarikan Kesimpulan
- Setelah penyajian data, saatnya menarik kesimpulan (validasi) berdasarkan reduksi data yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam penelitian. Kesimpulan yang ditarik pada awalnya dan pada dasarnya adalah kesimpulan sementara yang dapat berubah karena tidak

adanya bukti yang valid, sedangkan kesimpulan awal bukti yang sah dan valid dapat di temukan maka hasil dari kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.





### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukandi lapangann terkait Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Implementasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil terutama pelayanan pendaftaran akta kelahiran anak melalui aplikasi/website SIBISA dinilai masih belum terlaksana secara maksimal. Dapat dilihat dari beberapa indikator menurut Edward III yakni dari indikator sumber daya khususnya sumber daya finansial yang masih kurang memadai, dari indikator disposisi ( sikap pelaksana ) yang masih kurang serta masih diberlakukannya denda keterlambatan dan indikator struktur birokrasi yang juga masih belum terlaksana secara optimal.
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam proses pengimplementasian SIBISA Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil seperti banyak masyarakat yang masih kurang paham/mengerti mengenai penggunaan SIBISA, kendala jaringan sehingga sering menimbulkan data membal dan mengharuskan masyarakat datang kembali ke dinas kependudukan dan catatan sipil serta masih adanya denda keterlambatan pengurusan dan pengambilan akta kelahiran.

## 5.2 saran

Berdasarkan hasil uraian kesimpulan yang di sampaikan diatas, maka dapat direkomendasikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pegawai dinas kependudukan dan catatan sipilkota medan lebih sering lagi melakukan sosialisasi untuk mengenalkan dan mengajari kepada masyarakat terkait penggunaan SIBISA

2. Diharapkan agar para pegawai lebih cepat menanggapi keluhan masyarakat melalui online dan bersikap profesional di saat menanggapi masyarakat
3. Diharapkan agar prasarana dan sarana di dalam kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan lebih di perbanyak lagi
4. Diharapkan agar denda keterlambatan segera di hapuskan agar masyarakat tidak malas dalam mendaftarkan akta kelahirannya



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Ajat Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : CV BudiUtama.
- Sahya Anggara, M.Si. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Hardani. ( 2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : CV Pustaka Ilmu.
- Indra Muda. (2019). *Implementasi Kebijakan publik*. Medan : Media Persada.
- Indra muda dan Beby Masitho. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Medan : Media Persada.
- Imam Gunawan. (2013). *Metode penelitian kualitatif : teori dan praktik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Nuryanti Mustari. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik, Formulasi Kebijakan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : PT Leutika Nouvalitera.
- Solichin Abdul Wahab. (2012). *Analisis Kebijakan : Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatifdan R&D*. Bandung : Alfabeta.3.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatifdan R&D*. Bandung : Alfabeta.3.
- Widodo. (2017). *Metodologi Peneleitian : Populer dan Praktis*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2015). *Konsep Dan Aplikasi Proses Krbijakan Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mutiarin. (2015). *Pemerintahan dan kebijakan publik*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Techjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi).

## Jurnal :

Agus Mulia. (2014). “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan “. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 2, No.1.

Riza Rahmadani. (2020).” Impelemntasi Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Terhadap Efisiensi Pelayanan Pendaftaran Akta Kelahiran Di Kota Medan”. Skripsi Fisip, Ilmu administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Kota medan.

Fenny Karlina Putri. (2017). “ Impelemntasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Pelayanan Pembuatan E-Ktp dan KK Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan “. Skripsi Fisip, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Sri Mulyati. (2019). “Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanjungbalai”. Skripsi FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Univeritas Medan Area.

Santi Arlita. (2016). “ Implementasi Kebijakan Percepatan Penerbitan Akta Kelahiran Dengan Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto”. Jurnal Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya.

Ayu Triningsih. (2018). “ Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bilitar”. Skripsi Fisip. Ilmu Pemerintahan. Universitas Muhammadiyah Malang.

Sofia Dewi. (2020). “Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online”. Skripsi Ilmu Administrasi. Studi Administrasi Negara. Universitas Islam Malang.

Nurul Annisa. (2020). “ Implementasi Kebijakan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang”. Jurnal Administrasi Publik, Universitas Subang.

Gunawan Haro. (2011). “ Analisis Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil”. Skripsi Fisip. Ilmu Administrasi Negara. Univeritas Srieijaya.

Isma Nirmala. (2022). “Inovasi Pelayanan Online Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil”. Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Humaniora.

M Aprilia. (2022). “Pemanfaatan Sistem Daring Dalam Efektifitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”. Jurnal Fisip. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

Peraturan Walikota Medan No 37 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring



## Pedoman Wawancara

### 1. Kepada Kepala seksi akta kelahiran dan kematian, Ibu Sita

- a. Bagaimana menurut ibu pengimplementasian pendaftaran akta kelahiran yang di berikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ?
- b. Menurut ibu apakah pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan telah berjalan secara efektif dan efisien ?
- c. Terkait memberikan pelayanan menurut ibu bagaimana agar masyarakat mendapatkan informasi mengenai mekanisme pelayanan pendaftaran akta kelahiran secara daring ini ?
- d. Menurut ibu bagaimana hasil yang telah di peroleh dengan adanya kebijakan perwal No 37 tahun 2020 mengenai pelayanan akta kelahiran secara daring ini ?
- e. Menurut ibu bagaimana sarana fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pelayanan akta kelahiran secara daring ?
- f. Apakah menurut ibu setiap pegawai mampu melakukan dan mengaplikasikan aplikasi SIBISA ini secara lancar ?
- g. Menurut ibu apakah pengangkatan staff pegawai pelaksanaan kebijakan pelayanan akta kelahiran secara daring telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?
- h. Menurut ibu apakah setiap para pegawai mampu menjawab dan memperbaiki setiap kendala yang di hadapi oleh masyarakat ?

- i. Menurut ibu bagaimana pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan pengurusan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil ini ?
- j. Menurut ibu bagaimana cara pihak kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ini dalam memberikan informasi kepada masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring khususnya dalam hal pengurusan akta kelahiran ? dan siapa saja yang terlibat dalam proses pemberian informasi tersebut ?

## **2. Kepada kepala sub bagian program ibu adisti**

- a. Bagaimana menurut bapak pengimplementasian pendaftaran akta kelahiran yang di berikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ?
- b. Menurut bapak apakah pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan telah berjalan secara efektif dan efisien ?
- c. Menurut bapak ada berapa banyak jumlah staf pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ini , apakah sudah mampu mencakup untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring termasuk pelayanan akta kelahiran ?
- d. Menurut bapak bagaimana sarana fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pelayanan akta kelahiran secara daring ?
- e. Menurut Bapak bagaimana sikap staff pegawai terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan akta kelahiran secara daring ?

- f. Menurut bapak apakah terdapat hambatan dalam proses pemberian informasi tersebut ?

### **3. Kepada Operator SIBISA pak indra**

- a. Bagaimana menurut bapak pengimplementasian pendaftaran akta kelahiran yang di berikan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ?
- b. Menurut bapak apakah pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang dilakukan telah berjalan secara efektif dan efisien ?
- c. Menurut bapak ada berapa banyak jumlah staf pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota medan ini , apakah sudah mampu mencakup untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring termasuk pelayanan akta kelahiran ?
- d. Menurut bapak bagaimana sarana fasilitas yang digunakan sebagai penunjang pelayanan akta kelahiran secara daring ?
- e. Menurut Bapak bagaimana sikap staff pegawai terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan akta kelahiran secara daring ?
- f. Menurut bapak apakah terdapat hambatan dalam proses pemberian informasi tersebut ?

### **4. Kepada narasumber masyarakat**

- a. Menurut ibu bagaimana pelayanan pendaftaran akta kelahiran yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
- b. Menurut ibu apakah pelayanan yang di berikan dinas kependudukan dan catatan sipil sudah efektif dan efisien ?

- c. Menurut ibu berdasarkan jumlah pegawai pelayanan akta kelahiran pada dinas kependudukan dan catatan sipil ini, apakah sudah cukup membantu masyarakat ?
- d. Menurut ibu dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan akta secara daring ini adakah pelayanan yang memperlambat proses pengurusan ?
- e. Menurut ibu bagaimana sikap para pegawai dalam melayani masyarakat untuk menanggapi keluhan terkait aplikasi SIBISA ?
- f. Menurut ibu apakah kebijakan aplikasi SIBISA lebih mudah di bandingkan pelayanan secara manual ?
- g. Menurut ibu apakah pemberian informasi para pegawai kepada masyarakat telah lengkap ?
- h. Menurut ibu apakah ada pemahaman yang kurang jelas terhadap informasi yang telah di sampaikan ?