

**IMPLEMENTASI INOVASI PAK CEPAT YANLING (PAKET  
CETAK DITEMPAT PELAYANAN KELILING) DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI**

**TESIS**

**OLEH**

**SELAMAT HARTONO  
NPM : 231801062**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/9/25

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)1/9/25

**IMPLEMENTASI INOVASI PAK CEPAT YANLING (PAKET  
CETAK DITEMPAT PELAYANAN KELILING) DOKUMEN  
KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SERDANG BEDAGAI**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi  
Publik pada Pascasarjana Universitas Medan Area



**OLEH**

**SELAMAT HARTONO  
NPM : 231801062**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 1/9/25

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)1/9/25

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak ditempat Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai**

**Nama : Selamat Hartono**

**NPM : 231801062**

**MENYETUJUI**

**Pembimbing I**



**Dr. Syafruddin Ritonga MAP**

**Pembimbing II**



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

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada 11 April 2025**

---

---

**Nama : Selamat Hartono**

**NPM : 231801062**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Drs. Heri Kusmanto, MA, Ph.D**

**Sekretaris : Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP**

**Pembimbing I : Dr. SyafruddinxRitongax MAP**

**Pembimbing II : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP**

**Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , April 2025



Selamat Hartono

## 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 : Selamat Hartono  
NPM : 231801062  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

Demi kepentingan pengembangan penelitian ilmiah, dengan ini saya memberikan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Universitas Medan Area atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Implementasi Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai,"**

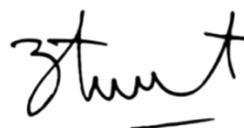
Termasuk segala perlengkapan terkait jika dianggap perlu. Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini memungkinkan Universitas Medan Area untuk menyimpan, mentransfer atau memformat, mengelola sebagai basis data memelihara, dan menerbitkan tugas akhi, tesis, atau disertasi saya.

Saya menyatakan bahwa pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya..

Dibuat di **Medan**

Pada tanggal :

Yang menyatakan



**Selamat Hartono**

## KATA PENGANTAR

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ALLAH SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul “Implementasi Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi teknik penulisan maupun kedalaman isi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna meningkatkan kualitas karya ini..

Medan, April 2025  
Penulis



**Selamat Hartono**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyusunan tesis ini, penulis banyak memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., Rektor Universitas Medan Area;
2. Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K.MS, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area;
3. Dr. Yanhar Jamaluddin, M.AP, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik;
4. Dr. Syafruddin Ritonga, MAP, Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga selama proses penyelesaian tesis;
5. Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti selama penyusunan tesis;
6. Sudarti, SE, istri tercinta yang selalu memberikan support selama mengikuti pendidikan sampai dengan selesai;
7. Seluruh Jajaran disdukcapil Serdang Bedagai, yang telah membantu menyiapkan dokumen pendukung dan hal lainnya sehingga tesis dapat dikerjakan dan selesai;
8. Pak beltha & bg Putra yang selalu membantu proses kelengkapan administrasi selama mengikuti pendidikan diprodi MAP Universitas Medan Area;
9. Teman-teman satu angkatan MAP UMA, atas saling supportnya;

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran

yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhirnya, diharapkan tesis ini akan menjadi sumber daya yang berharga, khususnya bagi penulis, dan juga bagi semua orang yang mungkin menganggapnya bermanfaat.

Medan, April 2025  
Penulis



**Selamat Hartono**



## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI INOVASI PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DITEMPAT PELAYANAN KELILING) DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

**Nama** : Selamat Hartono  
**NPM** : 231801062  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP  
**Pembimbing II** : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tuntutan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan yang mudah diakses. Kendala jarak yang jauh dan keterbatasan sarana transportasi umum menyebabkan masyarakat tidak dapat mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tingkat kabupaten. Untuk mengatasi hal tersebut, Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan Paket Cetak Layanan Keliling (PAK CEPAT YANLING) sebagai bagian dari Program Jemput Bola sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi implementasi inovasi PAK CEPAT YANLING dan mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menghambat efektivitasnya. Penelitian ini menggunakan teori George C. Edward III dengan metodologi kualitatif deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan telaah pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi PAK CEPAT YANLING di Kabupaten Serdang Bedagai sudah berjalan tetapi masih perlu pembenahan, yang dinilai melalui empat indikator utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain kurangnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, kurangnya sosialisasi tentang persyaratan, dan kurangnya minat masyarakat dalam mengelola dokumen kependudukan, kurangnya sarana dan sarana pendukung, keterbatasan anggaran serta Sumber Daya Manusia.

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

## ABSTRACT

### **IMPLEMENTATION OF PAK CEPAT YANLING INNOVATION (PRINTED PACKAGE AT MOBILE SERVICE PLACES) POPULATION DOCUMENTS AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF SERDANG BEDAGAI REGENCY**

**Name** : Selamat Hartono  
**NPM** : 231801062  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Adviser I** : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP  
**Adviser II** : Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP

*This research is motivated by the public's demand for population administration services that are easily accessible. The constraints of long distances and limited public transportation means that the community cannot process population documents directly at the district-level Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). To overcome this, the Serdang Bedagai District Disdukcapil launched the Mobile Service Print Package (PAK CEPAT YANLING) as part of the Jemput Bola Program in accordance with the Minister of Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 which aims to improve the quality of population administration services. The purpose of this study is to evaluate the implementation of the PAK CEPAT YANLING innovation and identify factors that may hinder its effectiveness. This research uses the theory of George C. Edward III theory with descriptive qualitative methodology with observation, interview, documentation, and literature review techniques. The results showed that the implementation of PAK CEPAT YANLING innovation in Serdang Bedagai Regency has been going well, which is assessed through four main indicators: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Nevertheless, several obstacles were still found, including the lack of public awareness about the importance of population documents, the lack of socialization about the requirements, and the lack of public interest in managing population documents.*

**Keywords:** *Policy, Implementation, Public Service*

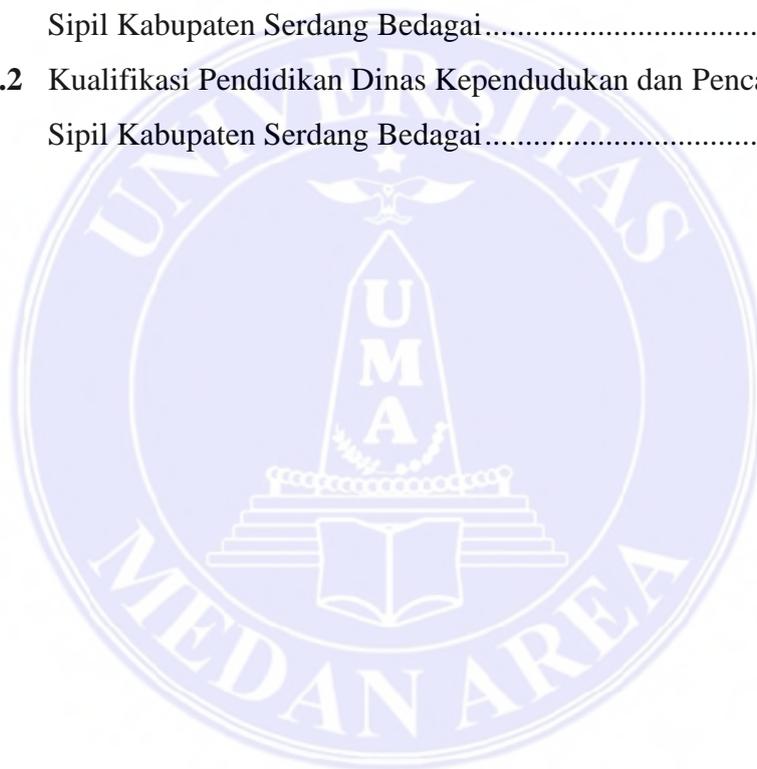
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Kebijakan Publik .....	9
2.2 Teori Implementasi .....	11
2.2.1 Implementasi Kebijakan Publik .....	11
2.2.2 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik .....	13
2.3 Pendekatan Implementasi Pelayanan Publik .....	19
2.4 Pelayanan Administrasi di daerah .....	22
2.5 Penelitian Terdahulu .....	24
2.6 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.3 Informan Penelitian .....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	35

<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	37
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Lokasi Penelitian .....	37
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai .....	37
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja .....	42
4.1.4 Jumlah Pegawai Kualifikasi Pendidikan Golongan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai .....	45
4.2 Pembahasan Penelitian .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	60
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN</b> .....	65

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Pertumbuhan Penduduk dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2023...	3
<b>Tabel 2.1</b>	Penelitian Terdahulu .....	25
<b>Tabel 3.1</b>	Waktu Penelitian .....	31
<b>Tabel 3.2</b>	Informan Penelitian .....	33
<b>Tabel 4.1</b>	Jumlah Pegawai dan Golongan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	45
<b>Tabel 4.2</b>	Kualifikasi Pendidikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sekuensi Implementasi Kebijakan .....	20
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir .....	28
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serdang Bedagai .....	44
Gambar 5.1	Dokumentasi wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil .....	75
Gambar 5.2	Dokumentasi wawancara dengan Kabid Dafduk.....	75
Gambar 5.3	Dokumentasi wawancara dengan Operator Administrasi Kependudukan .....	76
Gambar 5.4	Dokumentasi wawancara dengan Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil.....	76
Gambar 5.5	Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat.....	77
Gambar 5.6	Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat.....	77
Gambar 5.7	Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat.....	78
Gambar 5.8	Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat.....	78
Gambar 5.9	Dokumentasi wawancara dengan Masyarakat.....	79
Gambar 5.10	Penghargaan Terbaik II Inovasi Pak Cepat Yanling Tahun 2023	79
Gambar 5.11	Penghargaan Atas Peringkat Tertinggi Se-Sumatera Utara Tahun 2024 .....	79
Gambar 5.12	Sosialisasi Dengan Masyarakat, Pendamping PKH, Siswa .....	80
Gambar 5.13	Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Lapas Tebing Tinggi.....	80
Gambar 5.14	Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Kegiatan Perayaan Hari- Hari Besar Kabupaten.....	81
Gambar 5.15	Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Sekolah Sekolah .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	65
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian .....	73
Lampiran 3 Dokumentasi .....	75



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan pelayanan publik di Indonesia menjadi topik yang menarik untuk dibahas di tengah masyarakat, khususnya dalam kaitannya dengan birokrasi pemerintahan. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Negara Kesatuan Republik Indonesia, Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang meliputi barang, jasa, dan/atau fungsi pemerintahan yang diselenggarakan oleh badan pelayanan publik.

Masalah penanggulangan kemiskinan untuk keberlanjutan berbangsa dan bernegara maka pemerintah menempatkan upaya penanggulangan kemiskinan menjadi prioritas utama. Hal tersebut tercantum dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Nasional 2005-2025 dan selaras dengan kesepakatan global dalam mewujudkan pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs) untuk menghapuskan kemiskinan. Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik (BPS) pemerintah masih memerlukan upaya yang lebih optimal dalam mempercepat penurunan tingkat kemiskinan. Sementara itu pemerintah bertujuan menurunkan kemiskinan sampai pada angka 7 % hingga tahun 2024 sebagaimana yang tertuang dalam dokumen Rencana Pemerintah Jangka Menengah Nasional (RPJMN). Untuk itu diperlukan upaya-upaya untuk mendukung visi dan misi pemerintah dalam menanggulangi kemiskinan di Indonesia dan permasalahan kemiskinan masih terkait juga dengan proses verifikasi dan validasi data yang kurang maksimal dijalankan sehingga data kurang tersebut kurang akurat sehingga

salah sasaran mengakibatkan penanggulangan kemiskinan terkendala dan juga permasalahan masih ada masyarakat miskin yang tidak memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) sehingga tidak mendapat manfaat atas bantuan pemerintah sehingga dibutuhkan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan jemput bola/pelayanan keliling kependudukan untuk mendekatkan akses kepada masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Efektivitas pelayanan publik dapat dinilai dari kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan tersebut, yang ditandai dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan pemerintahan harus menjamin terpenuhinya kebutuhan masyarakat secara menyeluruh dengan meningkatkan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Kerangka kerja Administrasi Kependudukan secara rinci diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mendefinisikannya sebagai serangkaian kegiatan yang difokuskan pada penyelenggaraan dan pengelolaan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik serta pembangunan sektor lainnya..

Program Jemput dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pada Pasal 2 ayat (1) disebutkan bahwa salah satu strategi peningkatan pelayanan tersebut adalah dengan menyelenggarakan pelayanan terpadu atau jemput. Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi seluruh warga negara Indonesia melalui penyediaan dokumen kependudukan yang tepat waktu, akurat, lengkap, dan tanpa dipungut biaya serta dapat diantar langsung ke tempat tinggal warga negara. Berdasarkan Pasal 2 ayat (2), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota wajib memberikan layanan jemput kepada warga negara yang mengalami kendala.

Layanan ini menjawab kendala yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP). Di Kabupaten Serdang Bedagai, inisiatif ini telah berkembang menjadi program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) yang sejalan dengan kebijakan nasional dan mencakup berbagai layanan administrasi kependudukan, termasuk Perekaman KTP Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain. Layanan ini tersedia di kecamatan, desa/kelurahan, sekolah, rumah sakit, rumah tahanan, dan berbagai lembaga lainnya. Inisiatif ini berupaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan, khususnya di wilayah Kabupaten Serdang Bedagai yang luas dan terpencil, sebagaimana dibuktikan oleh data yang disajikan dalam tabel terlampir.

**Tabel 1.1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Pertumbuhan Penduduk, Dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Serdang Bedagai Tahun 2023**

N O	Kabupaten/Kota	Luas (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Pertumbuhan Penduduk (%)	Kepadatan Penduduk (%)
1	2	3	4	5	6
1	Serdang Bedagai	1.952,38	685.485	1,33	351,10

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Serdang Bedagai 2023

Program Jemput dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan sebagaimana yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pasal 2 ayat (1) menyebutkan bahwa salah satu strategi peningkatan pelayanan adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu atau jemput. Pemerintah berkewajiban memberikan perlindungan hukum bagi seluruh warga negara Indonesia dengan menyediakan dokumen kependudukan yang tepat waktu, akurat, lengkap, dan gratis serta diantar langsung ke tempat tinggal warga negara. Berdasarkan Pasal 2 ayat (2), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota berkewajiban memberikan layanan jemput kepada warga negara yang mengalami kendala. Layanan ini ditujukan untuk mengatasi kesulitan yang dialami masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan, khususnya Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Di Kabupaten Serdang Bedagai, inisiatif ini telah berkembang menjadi program Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) yang sejalan dengan kebijakan nasional dan mencakup berbagai layanan administrasi kependudukan, termasuk Perekaman KTP Elektronik, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lain.

Layanan ini dapat diakses di kecamatan, desa/kelurahan, sekolah, rumah sakit,

rumah tahanan, dan berbagai lembaga lainnya. Inisiatif ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen kependudukan, khususnya di wilayah Kabupaten Serdang Bedagai yang luas dan terpencil, sebagaimana dibuktikan oleh data yang disajikan dalam tabel terlampir.

Jarak yang jauh dan minimnya pilihan transportasi umum menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat yang ingin mengakses kantor Disdukcapil yang biasanya berada di kota kabupaten. Oleh karena itu, desentralisasi layanan administrasi kependudukan hingga ke desa dan kecamatan perlu terus digalakkan melalui penerapan solusi yang efisien, terpadu, dan hemat biaya, di samping pengelolaan dan pemanfaatan data kependudukan yang efektif.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Haira Zulfia dkk. (2023) yang berjudul "Implementasi Kebijakan Inovasi Daerah dalam Peningkatan Kinerja Organisasi di Pemerintah Kota Kupang", hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan kebijakan inovasi daerah berjalan positif, namun masih terdapat kekurangan komitmen dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pejabat pemerintah dan pimpinan OPD, yang menjadi hal krusial bagi keberhasilan implementasi inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Cindy Felianan Saputri (2023) mengungkapkan bahwa inovasi program aplikasi alpukat Betawi telah berhasil menjawab tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik terkait administrasi kependudukan. Untuk memastikan kelancaran layanan, layanan kependudukan dan pencatatan sipil mematuhi standar layanan yang telah ditetapkan.

Inisiatif ini didorong oleh komitmen bersama dan upaya kolektif untuk memenuhi visi Kabupaten Serdang Bedagai sebagai daerah yang Mandiri, Sejahtera, dan Religius..

Pemerintah Kabupaten Serdang Bedagai sesuai dengan Program Prioritas Pembangunan Daerah Kabupaten Serdang Bedagai yang dikenal dengan SAPTA DAMBAAN telah menetapkan poin ketujuh sebagai Birokrasi Impian. Untuk memperlancar penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah kabupaten tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah meluncurkan layanan inovatif yang diberi nama Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling (PAK CEPAT YANLING). Inisiatif ini ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai bernomor 18.21/470/386/2021 tentang Inovasi PAK CEPAT YANLING.

Tujuan utama dari inovasi ini adalah untuk mengatasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengelola administrasi kependudukan, seperti jarak yang jauh ke lokasi layanan, biaya perjalanan dinas, dan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan tugas administrasi karena kesibukan bekerja, sakit, atau cacat. Untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi warga dalam menyampaikan permohonan administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah meluncurkan Inovasi Paket Cetak di Pusat Layanan Keliling. Inisiatif PAK CEPAT YANLING diresmikan pada tanggal 6 April 2021, berlandaskan pada inovasi sebelumnya seperti Paket Layanan Tetap Gratis 1 Jam (PAK YAN PEJAM MATA) dan layanan keliling.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai secara proaktif menyediakan paket layanan dan pencetakan di tempat di tengah masyarakat, sehingga warga dapat mengakses layanan administrasi terpadu yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA yang disediakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. PAK

CEPAT YANLING menawarkan banyak keuntungan bagi masyarakat, termasuk penyederhanaan proses birokrasi dalam memberikan layanan administrasi.

Pelaksanaan Paket Cetak Tempat Layanan Keliling (PAK CEPAT YANLING) telah meningkatkan efisiensi waktu secara signifikan. Selain itu, jarak yang harus ditempuh warga untuk mengurus dokumen administrasi telah diminimalkan, karena Mobil Layanan ditempatkan langsung di dalam komunitas, yang mengarah pada penghematan yang signifikan baik dari segi waktu maupun biaya. Durasi layanan juga sangat efisien, dengan waktu pemrosesan maksimal satu jam sejak berkas dianggap lengkap, yang memungkinkan warga untuk memperoleh beberapa dokumen kependudukan secara bersamaan di tempat, yang khususnya menguntungkan bagi para lansia dan mereka yang kurang sehat. Inisiatif ini mencontohkan komitmen untuk memberikan layanan langsung kepada masyarakat melalui proses birokrasi yang ramping, terpadu, dan efisien. Ini menawarkan berbagai layanan administrasi, yang memungkinkan warga untuk memperoleh berbagai dokumen kependudukan dalam satu kunjungan. Layanan tersebut meliputi layanan terpadu di desa dan kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai, pendaftaran pemilih baru bagi siswa SMA dan sederajat di seluruh wilayah, verifikasi identitas bagi penyandang disabilitas mental atau korban kecelakaan lalu lintas yang bekerja sama dengan RS Sultan Sulaiman, serta layanan administrasi bagi warga sakit atau lanjut usia, baik di rumah sakit maupun di rumah.

Penerapan Inovasi Layanan Cetak Paket di Titik Layanan Keliling (PAK CEPAT YANLING) telah meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai secara signifikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan ini

UNIVERSITAS MEDAN AREA sebesar 84,09 pada tahun 2021, meningkat menjadi 87,97 pada tahun

2022, dan meningkat lagi menjadi 97,16 pada tahun 2023. Selain itu, pemenuhan standar pelayanan publik yang dinilai oleh Ombudsman juga menunjukkan tren peningkatan yang sama, yaitu sebesar 84,09 pada tahun 2021, 92,4 pada tahun 2022, dan 94,24 pada tahun 2023. Melihat perkembangan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut kontribusi Program Layanan Cetak Kemasan yang difokuskan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dengan judul khusus. **Implementasi Inovasi Program PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak ditempat Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti dapat merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi inovasi PAK CEPAT YANLING (paket cetak di lokasi layanan keliling) dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Serdang Bedagai?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mencapai dua tujuan utama:

1. Menganalisis implementasi inovasi PAK CEPAT YANLING (paket cetak di lokasi layanan keliling) dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan

2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Serdang Bedagai.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi para pembaca atau peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian serupa di waktu yang berbeda, memberikan wawasan dan informasi mengenai penerapan inovasi PAK CEPAT YANLING (paket cetak di lokasi layanan keliling) dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

##### 1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang penerapan inovasi PAK CEPAT YANLING (paket cetak di lokasi layanan keliling) terkait dokumentasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.
- b) Bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan arahan dalam rangka peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Serdang Bedagai.
- c) Bagi masyarakat, diharapkan dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan yang mudah diakses dan memperoleh dokumen kependudukan yang diperlukan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik, sebagaimana dibahas dalam literatur internasional, mengacu pada strategi dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi tujuan dan isu publik tertentu. Perumusan kebijakan publik sangat penting bagi pemerintah untuk menavigasi dan menyelesaikan tantangan masyarakat.

Kebijakan publik mencakup serangkaian keputusan yang ditujukan untuk mengatur dan membimbing perilaku dalam masyarakat. Para pembuat kebijakan harus terlebih dahulu mengidentifikasi dan menganalisis isu-isu yang ada di masyarakat untuk membuat kebijakan yang efektif. Masyarakat memainkan peran penting dalam pengembangan kebijakan publik.

Agar implementasinya berhasil, kebijakan publik tidak hanya harus mematuhi prinsip-prinsip efisiensi ekonomi dan efektivitas administratif tetapi juga mempertimbangkan dimensi etika dan moral. Friedrich, sebagaimana dikutip dalam Agustino (2008: 7), menggambarkan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam konteks tertentu, di mana tantangan dan peluang ada, dan yang bertujuan untuk memfasilitasi pencapaian hasil yang diinginkan, sebagaimana dicatat oleh Nugroho (2011: 119). Lebih jauh, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai keseluruhan tindakan pemerintah, motivasi di balik tindakan ini, dan dampak yang dihasilkan pada kehidupan masyarakat..

Menurut Laswell dan Kaplan (1970), sebagaimana dirujuk oleh Nugroho (2011:93), kebijakan publik didefinisikan sebagai program yang dirancang dengan tujuan, nilai, dan praktik tertentu. Anderson Tachjan (2006:16) menegaskan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dirumuskan oleh badan dan pejabat pemerintah, yang menunjukkan bahwa kebijakan ini berasal dari badan pemerintah dan perwakilannya. Tujuan utama dari kebijakan tersebut biasanya meliputi:

1. Menjaga ketertiban umum (Negara sebagai stabilisator)
2. Mempromosikan pembangunan masyarakat dalam berbagai kapasitas (Negara sebagai stimulan, stimulator)
3. Mengkoordinasikan berbagai kegiatan (Negara sebagai koordinator)
4. Mengalokasikan dan mendistribusikan sumber daya (Negara sebagai pembagi, pengalokasi).

Dalam karyanya, *Introduction to Government Science*, Inu Kencana (2011:146) berpendapat bahwa kebijakan publik dapat membentuk keadaan dan dibentuk oleh keadaan tersebut. Selain itu, Hogwood dan Gunn mendefinisikan kebijakan publik sebagai kumpulan tindakan pemerintah yang bertujuan untuk mencapai hasil tertentu (Edi Suharto, 2008:3). Mereka lebih lanjut menguraikan sepuluh interpretasi istilah "kebijakan" dalam penggunaan kontemporer, yang meliputi perannya sebagai sebutan untuk bidang kegiatan, ekspresi tujuan menyeluruh atau tindakan pemerintah yang diantisipasi, proposal tertentu, Keputusan pemerintah, kewenangan formal, program, keluaran, dan hasil dapat dipahami sebagai kerangka kerja teoritis dan

pendekatan prosedural, sebagaimana dicatat oleh Wayne Parsons (2005:15). Pendapat para ahli menyatakan bahwa kebijakan publik dirumuskan oleh lembaga pemerintah, termasuk pejabat dan lembaga, yang berfungsi sebagai pedoman atau arahan untuk semua upaya pemerintah. Hal ini memastikan koherensi dan integrasi dalam mengejar tujuan kebijakan.

## 2.2 Teori Implementasi

### 2.2.1 Implementasi Kebijakan Publik

Pelaksanaan kebijakan publik, yang sering disebut sebagai implementasi kebijakan publik, melibatkan penerapan produk kebijakan kepada masyarakat yang lebih luas, yang ditujukan untuk mengatasi masalah-masalah masyarakat. Nurdin Usman, dalam karyanya yang berjudul "Konteks Implementasi Dasar Kurikulum," mengartikulasikan perspektifnya tentang implementasi: "Implementasi didasarkan pada kegiatan, tindakan, atau adanya mekanisme yang sistematis. Ia melampaui sekadar kegiatan, mewujudkan upaya yang direncanakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu" (Usman, 2002:70). Definisi ini menggarisbawahi bahwa implementasi bukan sekadar suatu kegiatan; melainkan suatu proses yang disengaja dan terstruktur yang dipandu oleh standar normatif untuk memenuhi tujuan yang diinginkan. Jadi, implementasi bukanlah berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Guntur Setiawan dalam karyanya yang berjudul "Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan" mengartikulasikan perspektifnya tentang implementasi sebagai berikut: "Implementasi merupakan perluasan kegiatan

yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya dan memerlukan jaringan pelaksana yang efektif, yaitu birokrasi" (Setiawan, 2004:39). Definisi ini menunjukkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengeksekusi gagasan, prosedur, atau serangkaian kegiatan baru, dengan harapan para pemangku kepentingan akan menerima dan beradaptasi dalam kerangka birokrasi untuk mewujudkan suatu tujuan yang didukung oleh jaringan pelaksana yang andal. Senada dengan itu, Hanifah Harsono dalam bukunya "Implementasi Kebijakan dan Politik" mendefinisikan implementasi sebagai: "Implementasi merupakan suatu proses untuk mengimplementasikan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik hingga administrasi. Pengembangan kebijakan dalam rangka meningkatkan suatu program" (Harsono, 2002:67). Wawasan yang diberikan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik yang berhasil memerlukan berbagai elemen pendukung untuk memastikan keberlanjutannya. Misalnya, ketika menangani kebijakan Layanan Administratif yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, penting untuk memiliki kebijakan pelengkap dari pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas implementasi. Lebih jauh, sangat penting bahwa kebijakan tersebut menargetkan demografi yang tepat untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut secara efektif menangani masalah masyarakat. Selain itu, proses mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik mencakup berbagai model yang berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan, sehingga menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang indikator implementasi yang berhasil.



## 2.2.2 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik

Dalam bidang ilmu kebijakan publik, berbagai model implementasi kebijakan publik diakui secara luas. Yang menonjol di antaranya adalah model yang diusulkan oleh George C. Edward III, yang membedakan antara Dampak Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi; kerangka kerja oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn, yang menguraikan Model Proses Implementasi Kebijakan; perspektif Merille S. Grindle yang memandang implementasi sebagai Proses Politik dan Administratif; dan pemeriksaan Thomas B. Smith terhadap Proses Implementasi Kebijakan. Penelitian ini secara khusus menggunakan model implementasi kebijakan, memilih teori Van Meter dan Van Horn sebagai yang paling relevan dengan pokok bahasan yang sedang diselidiki. Tujuannya adalah untuk memandu peneliti dalam berkonsentrasi lebih efektif pada variabel yang relevan dengan penelitian ini.

### A. Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III

- a) Edward III, sebagaimana dicatat oleh Nugroho (2009:636), menyoroti bahwa tantangan signifikan dalam administrasi publik adalah kurangnya fokus pada tahap implementasi. Ia mengidentifikasi masalah ini sebagai sesuatu yang berdampak langsung dan tidak langsung pada pelaksanaan kebijakan. Untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan, ia merekomendasikan untuk menangani empat bidang utama, salah satunya adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan kebijakan apa pun, karena komunikasi memfasilitasi pertukaran pikiran, perasaan, aspirasi, dan pengalaman yang jelas antara pelaksana

kebijakan dan audiens sasaran. Pentingnya komunikasi tidak dapat dilebih-lebihkan, karena komunikasi memainkan peran penting dalam setiap proses yang melibatkan interaksi manusia dan sumber daya, khususnya dalam menetapkan bagaimana hubungan dikelola. Implementasi yang berhasil bergantung pada pembuat dan pelaksana kebijakan yang memiliki pemahaman yang jelas tentang tujuan mereka, yang hanya dapat dicapai melalui komunikasi yang efektif. Komunikasi ini juga memengaruhi kualitas keterlibatan masyarakat. Untuk mengevaluasi keberhasilan aspek komunikasi, tiga indikator dapat digunakan, termasuk:

- a. Transmisi; distribusi komunikasi yang efektif kemungkinan besar akan mengarah pada implementasi yang berhasil. Komunikasi yang telah melalui berbagai lapisan birokrasi sering kali menimbulkan kesalahpahaman. Kejelasan sangat penting; informasi yang diterima oleh mereka yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan harus lugas, tepat, dan tidak ambigu untuk mencegah timbulnya perbedaan dalam tujuan kebijakan yang dimaksud.
- b. Konsistensi sangat penting; arahan yang dikeluarkan untuk pelaksana harus koheren dan stabil. Perubahan perintah yang sering dapat menyebabkan kebingungan di antara pelaksana kebijakan, yang menghambat pencapaian tujuan kebijakan.
- c. Sumber daya sangat penting, karena setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya manusia dan keuangan yang memadai. Ketersediaan sumber daya sangat penting untuk implementasi

kebijakan yang efektif; terlepas dari seberapa jelas dan konsisten pedoman kebijakan tersebut, jika personel yang bertugas melaksanakan kebijakan tidak memiliki sumber daya yang diperlukan, implementasinya tidak akan efektif. Indikator untuk menilai sejauh mana sumber daya digunakan secara efisien dan efektif sangat penting.:

- b) Personel; sumber daya utama untuk melaksanakan kebijakan adalah personel, khususnya birokrat di tingkat bawah. Kegagalan umum dalam pelaksanaan kebijakan sering kali bersumber dari personel yang tidak memadai, tidak memadai, atau tidak berkualifikasi dalam perannya masing-masing. Lebih jauh, cakupan geografis pelaksanaan harus dipertimbangkan ketika memilih personel yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan. Misalnya, pelaksanaan kebijakan e-KTP harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu kecamatan untuk memastikan jumlah pegawai yang dibutuhkan untuk membantu masyarakat dalam memperoleh e-KTP.
- a. Data; dalam konteks pelaksanaan kebijakan, informasi terwujud dalam dua bentuk yang berbeda. Yang pertama berkaitan dengan pengetahuan prosedural yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, di mana para pelaksana harus menyadari tanggung jawab mereka setelah menerima arahan. Bentuk kedua melibatkan data kepatuhan, yang mengharuskan para pelaksana untuk memastikan apakah semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan mematuhi hukum dan peraturan yang ditetapkan.

- b. Legitimasi; konsep kewenangan dalam pelaksanaan kebijakan mengacu pada legitimasi formal yang diberikan kepada para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politis. Kewenangan ini harus diakui untuk mencegah kegagalan dalam proses implementasi, karena masyarakat dapat menganggap pelaksana kurang memiliki legitimasi. Namun, efektivitas kewenangan ini dapat berkurang jika dieksploitasi oleh pelaksana untuk keuntungan pribadi atau keuntungan kelompok tertentu.
  - c. Sumber daya; ketersediaan sumber daya fisik merupakan elemen penting dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Bahkan dengan personel yang memadai, pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab mereka, dan kewenangan yang diperlukan, tidak adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai dapat menghambat implementasi kebijakan yang efektif.
- c) Sikap; disposisi mengacu pada karakteristik yang melekat pada pelaksana kebijakan atau program. Disposisi ini dipahami sebagai sikap para pelaksana terhadap pelaksanaan kebijakan. Menurut Edward III, efektivitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh sikap-sikap ini.:
- a. Pemilihan dan penunjukan birokrat yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan harus mengutamakan individu yang berkomitmen pada kebijakan yang ditetapkan, khususnya yang melayani kepentingan warga negara. Jika para pelaksana menunjukkan keengganan atau penolakan untuk melaksanakan

kebijakan yang ditetapkan, hal itu akan menghambat keberhasilan pencapaian tujuan kebijakan yang dimaksud.

- b. Insentif; Edward III mengusulkan bahwa salah satu strategi yang efektif untuk mengatasi kecenderungan bawaan para pelaksana kebijakan adalah melalui manipulasi insentif. Umumnya, individu dimotivasi oleh kepentingan mereka sendiri, dan dengan demikian, para pembuat kebijakan dapat memengaruhi perilaku para pelaksana dengan menyesuaikan insentif. Dengan memperkenalkan manfaat atau biaya tertentu, para pembuat kebijakan dapat mendorong para pelaksana untuk melaksanakan tanggung jawab mereka secara efektif. Pendekatan ini bertujuan untuk menyelaraskan tindakan para pelaksana dengan kepentingan pribadi dan organisasi.
- d) Struktur birokrasi memainkan peran penting dalam pelaksanaan kebijakan, yang mencakup dua elemen utama: mekanisme dan kerangka organisasi para pelaksana. Bahkan ketika sumber daya memadai, dan para pelaksana memiliki pengetahuan dan kemauan untuk melaksanakan kebijakan, inefisiensi dalam struktur birokrasi masih dapat menyebabkan pelaksanaan yang tidak efektif. Kebijakan yang kompleks memerlukan kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan. Oleh karena itu, birokrasi, sebagai entitas yang bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan, harus secara efektif mendukung kebijakan yang ditentukan secara politis melalui koordinasi yang tepat, sebagaimana dicatat oleh Edward.

Ada dua karakteristik utama yang dapat meningkatkan efektivitas struktur birokrasi: penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) dan praktik fragmentasi.

- a. Prosedur Operasional Standar (SOP) mengacu pada rutinitas yang ditetapkan yang memungkinkan karyawan atau pelaksana kebijakan untuk melakukan tugas harian mereka sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. Fragmentasi melibatkan pendistribusian tanggung jawab untuk tugas dan aktivitas karyawan di beberapa unit.

Faktor-faktor seperti komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi itu sendiri dapat berdampak langsung pada implementasi kebijakan. Lebih jauh, faktor-faktor ini juga dapat memberikan pengaruh tidak langsung melalui hubungan timbal baliknya. Intinya, setiap faktor berinteraksi dengan yang lain, secara kolektif memengaruhi implementasi kebijakan.

Keunggulan model ini terletak pada pendekatan logisnya, yang dimulai dari 'atas' dan secara sistematis menganalisis hasil implementasi kebijakan. Model ini mengarahkan fokus peneliti hanya pada kebijakan yang dimaksud, yang bertujuan untuk memastikan efektivitasnya, sambil lebih menekankan pada contoh-contoh kegagalan.

Model implementasi kebijakan penting karena menjelaskan tantangan dan faktor yang menghambat pelaksanaan yang efektif. Keterbatasannya berasal dari kurangnya bukti dan realisme yang substansial, serta kemampuan implementasi yang tidak memadai. Model ini gagal mempertimbangkan pengaruh dan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan, sehingga

mengabaikan unsur manusia sebagai kelompok sasaran utama. Lebih jauh, pendekatan top-down menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dapat terjadi secara mekanis atau linier, dengan penekanan kuat pada kepatuhan dan kontrol yang ketat. Keempat indikator yang diusulkan oleh George C. Edward II saling terkait, menyoroti kompleksitas yang melekat dalam proses implementasi kebijakan.

### 2.3 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik

Kebijakan publik yang ditetapkan oleh para pembuat kebijakan bukan sekadar dokumen teoritis; kebijakan tersebut memerlukan tindakan nyata agar efektif. Implementasi kebijakan merupakan fase penting dalam siklus kebijakan publik. Implementasi kebijakan melibatkan pelaksanaan serangkaian keputusan yang dirumuskan melalui analisis cermat yang bertujuan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Mazmanian dan Sabatier Wahab (2012:135) mengartikulasikan esensi implementasi dengan menyatakan bahwa fokus utamanya adalah pada pemahaman kejadian aktual setelah validasi atau perumusan suatu program. Ini mencakup kejadian dan aktivitas yang muncul pasca-ratifikasi pedoman kebijakan publik, yang mencakup upaya administratif dan tindakan terkait. menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian sementara Van Meter dan Van Horn Agustino, (2008:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai

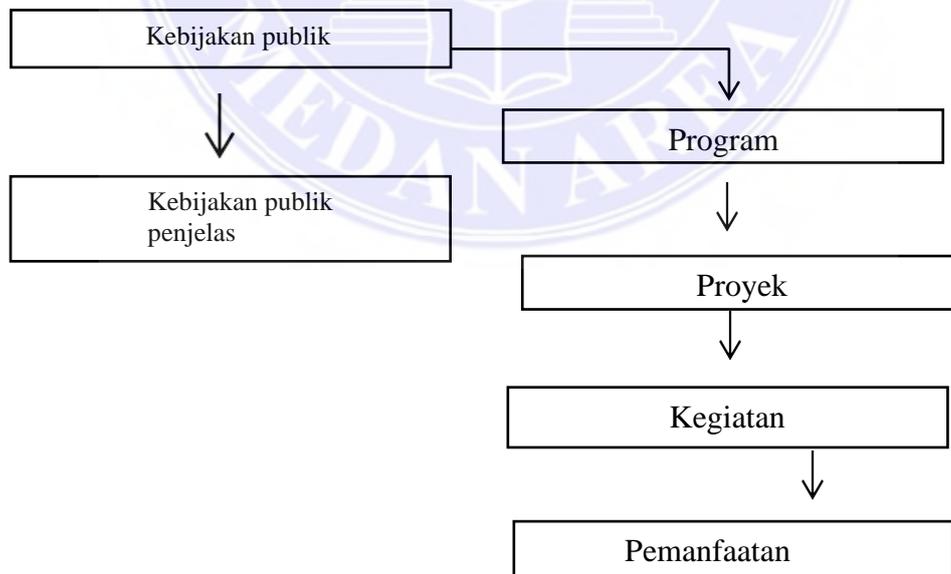
Tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, badan pemerintah, atau organisasi swasta yang bertujuan untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan dalam keputusan kebijakan sangat penting bagi proses implementasi. Proses ini pada

dasarnya dinamis, karena pelaksana kebijakan terlibat dalam berbagai kegiatan untuk akhirnya mencapai hasil yang selaras dengan tujuan atau sasaran kebijakan yang ditetapkan. Dalam kerangka kebijakan publik, implementasi merupakan fase praktis, berbeda dari formulasi kebijakan, yang sering dianggap sebagai fase teoritis.

Pada dasarnya, implementasi kebijakan berfungsi sebagai mekanisme yang melaluinya suatu kebijakan mencapai tujuannya, yang berfungsi semata-mata untuk mengaktualisasikan kebijakan publik. Untuk melaksanakan kebijakan publik, ada dua pendekatan utama yang tersedia: implementasi langsung melalui suatu program atau pengembangan kebijakan turunan yang berasal dari kebijakan publik asli. Hal ini secara umum dapat diuraikan sebagai berikut.:

**Gambar 2.1**

**Sekuensi Implementasi Kebijakan**



Sumber: Nugroho, 2009:619

Sejarah studi implementasi kebijakan mencakup dua model utama: pendekatan top-down dan bottom-up. Menurut analisis Lester dan Stewart Agustino (2008:140), pendekatan top-down disebut sebagai "pendekatan komando dan kendali," sedangkan pendekatan bottom-up diidentifikasi sebagai "pendekatan pasar.").

#### 1. Pendekatan *top-down*

Metodologi ini menyatakan bahwa proses kebijakan dapat dianggap sebagai serangkaian arahan di mana para pemimpin politik mengekspresikan preferensi kebijakan yang definitif, yang kemudian dijalankan dengan cara yang semakin rinci saat menavigasi melalui kerangka administratif yang dirancang untuk mendukungnya. Perspektif ini menyoroti efektivitas historis dalam mewujudkan tujuan yang diartikulasikan dan fungsi kerangka implementasi yang diamanatkan secara hukum, yang memberikan wawasan yang jelas tentang apa yang perlu dipahami oleh para pelaksana dan tujuan yang ingin mereka capai.

Dalam pendekatan top-down, implementasi kebijakan dicirikan oleh sentralisasi, dimulai dengan para pelaku di tingkat pusat, di mana keputusan dibuat di tingkat pasar. Pendekatan ini didasarkan pada gagasan bahwa keputusan politik (kebijakan) yang ditetapkan oleh para pembuat kebijakan harus dijalankan oleh administrator atau birokrat di tingkat bawahan. Dengan demikian, pendekatan top-down mencerminkan sejauh mana tindakan para pelaksana (administrator dan birokrat) selaras dengan

prosedur dan tujuan yang digambarkan oleh para pembuat kebijakan di tingkat pusat.

## 2. Pendekatan *bottom-up*

Pendekatan ini berawal dari keterlibatan semua pemangku kepentingan publik dan swasta yang terlibat dalam implementasi program, dengan fokus pada tujuan, strategi, dan jaringan hubungan yang telah mereka bangun. Keuntungan signifikan dari pendekatan "bottom-up" adalah kemampuannya untuk menarik perhatian pada hubungan formal dan informal yang membentuk jaringan kebijakan yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan.)

### 2.4 Pelayanan Administrasi di daerah

Peran pemerintah saat ini secara intrinsik terkait dengan tujuan dasarnya. Sebagaimana diutarakan oleh Rasyid (1997: 11), tujuan utama pembentukan pemerintah adalah untuk menegakkan ketertiban masyarakat, yang memungkinkan individu untuk menjalani hidup mereka secara efektif. Intinya, pemerintah modern berfungsi sebagai layanan bagi warga negaranya. Pemerintah tidak ada untuk kepentingan dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, dengan membina lingkungan di mana setiap individu dapat mengembangkan keterampilan dan kreativitas mereka, sehingga berkontribusi pada kemajuan kolektif. Selain itu, Rasyid (1997: 48) menekankan bahwa layanan merupakan salah satu dari tiga fungsi dasar pemerintah, di samping pemberdayaan dan pembangunan. Efektivitas pejabat pemerintah dapat dinilai dari kecakapan mereka dalam menjalankan ketiga peran ini. Masalah etika

muncul ketika ada kurangnya respons pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat.

Warga negara sering menghadapi banyak kendala, bahkan dalam mengakses layanan dasar, yang tampaknya dibangun secara sengaja. Persepsi layanan yang tidak memadai ini lazim di berbagai lembaga pemerintah. Setelah ditelusuri, lambannya proses birokrasi tidak semata-mata disebabkan oleh praktik pelayanan yang tidak efektif di tingkat akar rumput; faktor penyebab lainnya termasuk prinsip-prinsip organisasi pemerintahan yang mengutamakan kepatuhan dan akuntabilitas formal, yang sering kali mengorbankan kualitas layanan, seperti yang disoroti dalam penelitian Ulbert Silalahi. (Zulkarnaen (1996:55) mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara saat ini sudah diakui dan diakui, yang berarti bahwa organisasi dan pegawainya menyadari perannya dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Akan tetapi, komitmen untuk meningkatkan mutu pelayanan belum diupayakan dengan cukup serius. Dalam konteks ini, Hidayat dan Sucherly (1956:87) mengemukakan bahwa organisasi pemerintahan pada umumnya menghadapi tiga tantangan utama: ketidakefektifan, ketidakefisienan, dan mutu pelayanan yang di bawah standar. Budaya yang berorientasi pada sasaran merupakan ciri khas organisasi birokrasi. Penetapan prioritas pelayanan publik sangat penting, karena pelayanan publik memegang peranan penting dalam membina tata pemerintahan yang baik di Indonesia. Lebih jauh, pelaksanaan pelayanan publik yang tidak memadai berkorelasi signifikan dengan pelaksanaan Tata Pemerintahan yang Baik yang tidak efektif. Dampak dari pelayanan publik yang kurang memadai sangat dirasakan

oleh warga negara dan masyarakat luas, yang berujung pada ketidakpuasan dan kurangnya kepercayaan terhadap kinerja pemerintah.

Pelayanan pemerintah memegang peranan penting dalam mencerminkan efektivitas pengelolaan pemerintahan. Peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik di Indonesia saat ini menjadi prioritas untuk menarik lebih banyak investasi. Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak Layanan Keliling) memungkinkan warga dan petugas administrasi untuk mengakses layanan secara langsung, sehingga tidak perlu lagi datang ke Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil. Inisiatif ini merupakan bentuk komitmen pemerintah daerah untuk mengefisienkan proses pelayanan administrasi dan membangun model pelayanan yang cepat dan terpadu.

Penerapan PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak Layanan Keliling) telah mengubah layanan administrasi secara signifikan, dengan informasi yang kini tersedia di platform media sosial melalui Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang, khususnya melalui Disdukcapil Serdang Bedagai.

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menjadi referensi berharga bagi penelitian ini, yang meningkatkan kredibilitas dan validitasnya. Selain itu, penelitian ini juga membantu mengidentifikasi kesenjangan penelitian, sehingga membuka jalan bagi penelitian baru terhadap berbagai fenomena. Perbedaan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai kontribusi inovatif bagi

pengetahuan yang ada. Berikut ini adalah beberapa contoh penelitian sebelumnya.:



Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Lydia Wijayanti. 2012. Implementasi Inovasi Kebijakan Pembangunan berkelanjutan di Kota Surakarta: Relokasi PKL di Taman Monumen Banjarsari ke Pasar Klitikan Notoharjo.	Teori yang digunakan ialah teori implementasi menurut Artiningsih (2009) dengan metode penelitian pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode penelitian studi kasus.	Studi menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi kebijakan tercipta karena 1. Inisiatif dan komitmen Walikota 2. Perubahan Mindset sehingga terbangun kepercayaan dalam pengelolaan PKL 3. Reformaasi birokrasi yang diikuti penyusunan dokumen pendukung 4. Mekanisme implementasi yang berkesinambungan dan terintegritas 5. Pangkasanggaran dan focus untuk pemanfaatan yang berdampak.	Fokus penelitian ini pada relokasi PKL dan kebijakan pembangunan berkelanjutan	Sama-sama membahas implementasi inovasi kebijakan
2	Resky Amalia, Andi Agustang, Andi Muhammad dan Suryadi lambali. 2021. Implementasi Inovasi Kebijakan Program (SPP) Simpan Pinjam Perempuan di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo	Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teori implementasi Menurut Kurniawan dan Manar (2013)	Implementasi inovasi dari faktor individu dapat dilihat dengan terjadinya peningkatan pelunasan tunggakan setelah kebijakan tersebut diterapkan, kemudian dari faktor norma norma dapat dilihat dengan tingginya minat Masyarakat terhadap program tersebut karena mampu meningkatkan taraf hidup Masyarakat.	Fokus penelitian ini pada program simpan pinjam perempuan	Sama-sama membahas implementasi inovasi kebijakan
3	Nabila Septia Warman ,Dkk. 2022. Implementasi Inovasi kebijakan Dalam Penyelenggaraa	Teori Kebijakan menurut Carl J Frederick dengan menggunakan metode Penelitian Kualitatif	Penerapan inovasi kebijakan dalam penyelenggaraan SPBE di Kota Pekanbaru telah dilaksanakan dengan cukup baik, dapat dilihat dari terciptanya aplikasi layanan yang	Fokus penelitian ini pada sistem pemerintahan berbasis elektronik	Sama-sama membahas inovasi dalam kebijakan publik

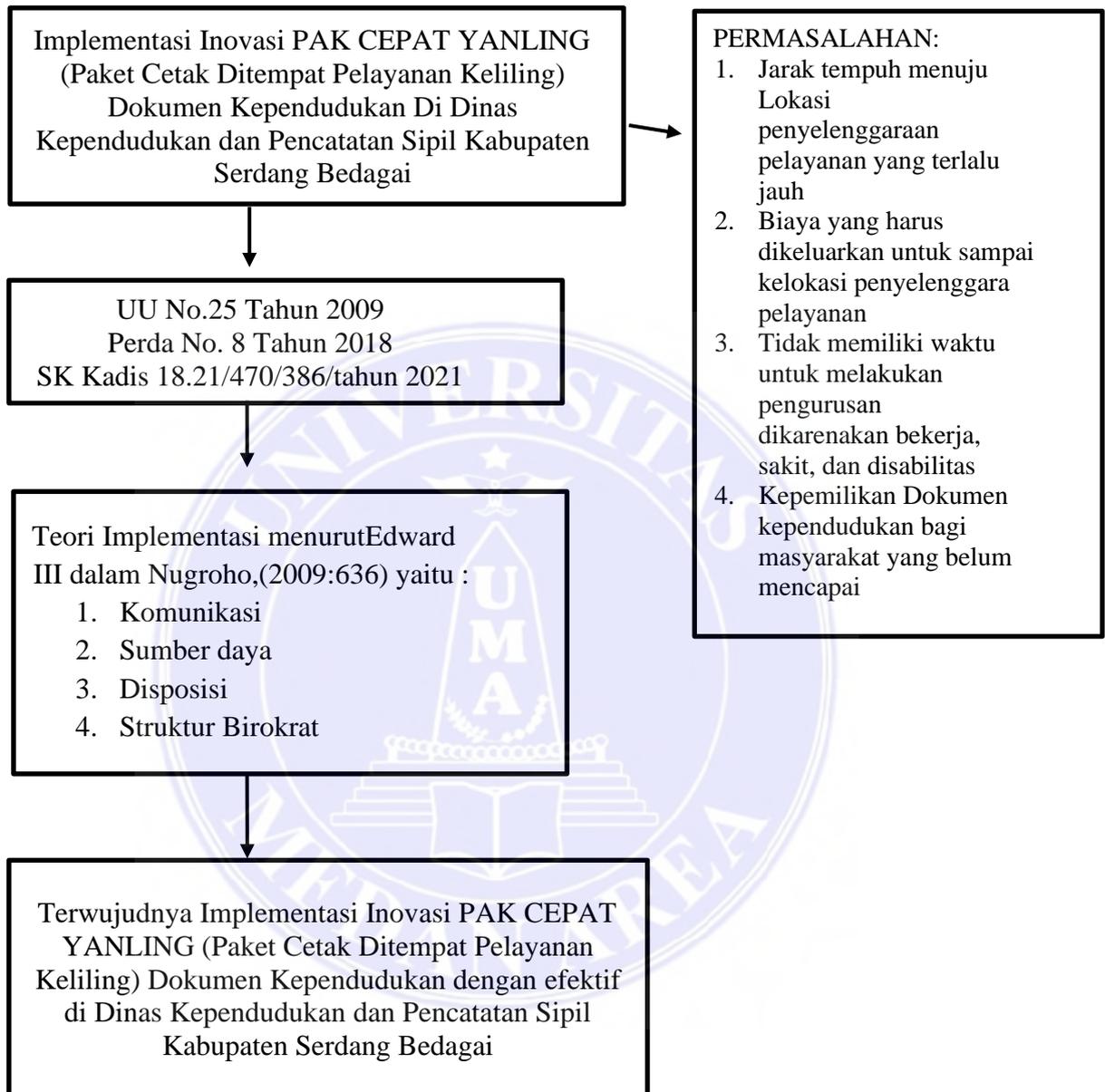
No	Nama, Judul, Tahun Penelitian	Teori dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
	Elektronik (SPBE) di Kota Pekanbaru	deskriptif	memudahkan Masyarakat di Kota Pekanbaru.		
4	Haira Zulfia, Dkk. 2023. Implementasi Kebijakan Inovasi Daerah Dalam Peningkatan Kinerja Organisasi Pada Pemerintah Kota Padang.	Teori Kebijakan menurut Rushtanto (2014) dengan Metode Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Hasil penelitian ini menggambarkan implementasi kebijakan inovasi daerah sudah berjalan cukup baik namun masih kurangnya keseriusan dari berbagai pihak baik dari pemerintah dan pimpinan OPD dalam mendukung kelancaran dan kesuksesan pelaksanaan inovasi demimeningkatkan kinerja organisasi	Fokus penelitian ini pada peningkatan kinerja organisasi pemerintah	Sama-sama meneliti implementasi inovasi kebijakan
5	Cindy felianan Saputri.2023. Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta.	Teori implementasi Kebijakan menurut Widiido (2008) dengan metode penelitian kualitatif yang bersifat field research atau Penelitian lapangan.	Implementasi inovasi program aplikasi alpukat Betawi mampu untuk menjadikan Solusi pelayanan public dalam bidang Adminsitrasi kependudukan. Untuk menciptakan pelayanan yang efektif maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelayanan berdasarkan standar pelayanan .	Fokus penelitian ini pada administrasi kependudukan dan teknologi pelayanan publik	Sama-sama meneliti inovasi kebijakan dalam pelayanan publik

Sumber: Peneliti, 2024

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka konseptual dapat dipandang sebagai suatu struktur untuk memahami fenomena yang diteliti. Ridwan (2021:18) mengartikulasikan bahwa kerangka ini berfungsi sebagai model konseptual, yang menggambarkan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang diidentifikasi yang dianggap sebagai isu penting. Dari wawasan yang diberikan oleh para ahli tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa implementasi yang efektif bergantung pada elemen-elemen tambahan, termasuk organisasi, interpretasi, dan aplikasi. Bagian selanjutnya menyajikan kerangka konseptual penulis mengenai penelitian tentang implementasi Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) di Kabupaten Serdang Bedagai..





**Gambar 2.2. Kerangka Berpikir**  
Sumber: Peneliti, 2024

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Sugiyono (2014:1) menggolongkan metode penelitian kualitatif sebagai metode yang menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Pendekatan ini menggunakan triangulasi untuk pengumpulan data, menggunakan penalaran induktif untuk analisis data, dan mengutamakan makna daripada generalisasi dalam temuannya. Dalam kerangka kualitatif ini, peneliti bertujuan untuk mengamati dan mengartikulasikan kondisi secara langsung melalui pikiran, fenomena, persepsi, dan informasi berbasis lapangan lainnya. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana dikutip dalam Lexy J. Moelong (2013:04), penelitian kualitatif adalah metodologi yang memanfaatkan persepsi individu untuk menghasilkan data deskriptif yang berasal dari bahasa lisan atau tulisan dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengadopsi metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang berupaya untuk secara sistematis dan akurat menggambarkan fakta dalam hal kondisi, isu, sikap, pendapat, atau situasi, yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan yang komprehensif. Sugiyono (2019) lebih lanjut menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif sering dicap sebagai naturalistik karena pelaksanaannya dalam pengaturan dunia nyata, dengan pengumpulan dan analisis data yang condong ke arah kualitatif (analisis naratif). Lebih lanjut, Sugiyono mengemukakan bahwa metode kualitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, berfokus pada objek

alamiah yang mana peneliti merupakan instrumen utamanya, menggunakan triangulasi dalam pengumpulan data, memanfaatkan analisis induktif, serta lebih menekankan makna daripada generalisasi dalam hasil penelitian kualitatif..

Raco (2010) mengartikulasikan bahwa metode kualitatif saling bergantung, menekankan bahwa tujuan utama penggunaan teknik penelitian kualitatif adalah untuk mencapai pemahaman mendalam tentang suatu gejala, fakta, atau realitas. Pemahaman tersebut mengharuskan peneliti untuk menyelidiki secara mendalam pokok bahasan daripada sekadar mengupas permukaannya. Kedalaman ini merupakan karakteristik yang menentukan dari metode kualitatif, yang juga menawarkan keuntungan tersendiri, yang dicontohkan oleh fenomena gunung es—di mana bagian yang terlihat sangat minim dibandingkan dengan elemen substansial dan kuat yang tersembunyi di bawahnya. Dalam penelitian kualitatif, data sebagian besar dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan gambar, bukan hanya angka numerik. Akibatnya, laporan penelitian yang dihasilkan terdiri dari kutipan data atau informasi yang memberikan gambaran menyeluruh tentang temuan. Pendekatan metodologis ini sangat tepat untuk penelitian ini, karena bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena masyarakat secara menyeluruh, sehingga memungkinkan pengungkapan yang jelas dan tepat tentang subjek yang diteliti.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Pemilihan lokasi penelitian sangat penting bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena, gejala, atau permasalahan yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian, sehingga diperoleh informasi yang akurat. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, yang beralamat di Jl. Negara No. 300 Sei Rampah, Kabupaten Serdang Bedagai, Provinsi Sumatera Utara.

Peneliti memilih lokasi ini untuk mengkaji implementasi Sistem Pemberlakuan PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Pelayanan Keliling) pada pelayanan administrasi di Kabupaten Serdang Bedagai yang merupakan kewenangan untuk mengelola dan memberikan pelayanan administrasi di daerah tersebut. Tahapan kegiatan yang direncanakan secara rinci diuraikan dalam tabel berikut.:

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2024							Tahun 2025		
		J u n	J u l	A g u	S e p	O k t	N o v	D e s	J a n	F e b	M a r
1	Penyusunan Proposal	■	■								
2	Seminar Proposal			■							
3	Penelitian				■						
4	Penyusunan Tesis					■	■	■			
5	Seminar Hasil							■			
6	Bimbingan Tesis								■	■	
7	Sidang Tesis										■

Sumber: Peneliti, 2024

### 3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian dapat dipahami sebagai individu yang memiliki pengetahuan atau kejelasan mengenai fenomena yang diteliti, atau sebagai aktor yang terlibat langsung dalam konteks penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penting bagi informan ini untuk memiliki pengetahuan dan pengalaman substansial terkait topik yang dieksplorasi oleh peneliti. Melalui informan ini, peneliti memperoleh informasi dalam bentuk catatan lisan dan tindakan, yang biasanya dikumpulkan melalui wawancara atau dokumen yang relevan.

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengidentifikasi informan sebagai subjek penelitian mereka. Subjek penelitian yang dipilih untuk penelitian ini dikategorikan sebagai berikut:

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki informasi penting yang diperlukan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, informan kunci adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, karena Kepala Dinas tersebut sedang tidak dapat hadir karena sedang mengikuti pelatihan. Informan kunci adalah M. Syafransyah P.Nst., S.STP.

#### 2. Informan Utama

Informan utama adalah mereka yang terlibat aktif dalam interaksi sosial yang menjadi fokus penelitian. Sumber informasi utama untuk penelitian ini meliputi Ardi Putra Tasrir, S.E. selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk; Mardiah, A.Md.Kom., selaku Operator

Administrasi Kependudukan; dan Fitri Yusmawita, S.Si, M.Si., selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

### 3. Informan Tambahan

Informan tambahan merujuk pada anggota masyarakat yang memanfaatkan layanan Pak Cepat Yanling (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling). Individu atau kelompok ini berfungsi sebagai sumber data sekunder, yang memberikan wawasan tambahan yang mendukung data primer terkait topik penelitian. Dalam penelitian ini, informan tambahan meliputi lima orang anggota masyarakat, khususnya Nur Sri Maulana, S.E., dan Arie Dharma, Ahmad Abdi Harahap, Kartika Sari, Siti Rohani Nasution.

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan	Informan	Keterangan
1	M. Syafransyah P.Nst., S.STP	Sekretaris	Kunci	1
2	Ardi Putra Tasrir, S.E.	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk	Utama	1
3	Mardiah, A.Md.Kom.	Operator Administrasi Kependuduka	Utama	1
4	Fitri Yusmawita, S.Si, M.Si.	Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil	Utama	1
5	Nur Sri Maulana, S.E.	Masyarakat Sedang Bedagai	Tambahan	1
6	Arie Dharma			1
7	Ahmad Abdi Harahap			1
8	Kartika Sari			1
9	Siti Rohani Nasution			1

Sumber: Peneliti, 2024

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode purposive sampling dan accidental sampling untuk mengidentifikasi informan. Metode purposive sampling digunakan untuk memilih informan yang memiliki pengetahuan paling banyak mengenai permasalahan yang diteliti, sehingga jumlah informan yang digunakan adalah empat orang, yaitu Sekretaris, Kepala Bagian, dan Kepala Seksi. Sedangkan metode accidental sampling digunakan untuk mengidentifikasi informan yang ditemui secara kebetulan, sehingga jumlah informan yang digunakan adalah lima orang, yaitu staf bagian dan warga masyarakat (Sugiono, 2014).

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menguraikan metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data di lapangan, sehingga informasi yang diperoleh dapat dipercaya dan valid. Sugiyono (2019: 225) mencatat bahwa penelitian kualitatif bergantung pada latar alamiah dan data primer, dengan teknik pengumpulan data terutama berfokus pada observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan berbagai sumber untuk mengumpulkan data yang valid dan kredibel melalui berbagai teknik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer
  - a. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap pokok bahasan yang diteliti.
  - b. Wawancara mendalam, yaitu proses tukar-menukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab. Dalam wawancara ini, peneliti menggunakan

perekam suara telepon genggam untuk merekam suara, sehingga tidak ada informasi yang terlewat dalam laporan penelitian. Selain itu, kamera telepon genggam digunakan untuk mendokumentasikan gambar subjek penelitian.

## 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

- a. Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui catatan, dokumen, foto, dan gambar dari lokasi penelitian.
- b. Studi Pustaka, yaitu pengumpulan informasi dari buku, karya ilmiah, jurnal, dan bahan pustaka lainnya..

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengkategorikan dan mengolah data guna memudahkan terciptanya narasi yang padu mengenai fenomena yang diteliti. Proses ini diawali dengan penyajian dan telaah menyeluruh terhadap semua data yang tersedia, yang selanjutnya dihimpun menjadi satu kesatuan yang padu. Satuan ini kemudian dikategorisasikan, diikuti dengan pengecekan validasi data. Peneliti menganalisis informasi tersebut dengan menggunakan penalaran untuk menarik simpulan penelitian. Sugiyono (2019: 246) menguraikan beberapa langkah yang terlibat dalam analisis data, yang meliputi:

- a. Reduksi Data, yang melibatkan peringkasan dan pemusatan pada aspek-aspek penting penelitian dengan mengidentifikasi tema dan pola, sehingga memberikan gambaran yang jelas dan mudah diakses bagi peneliti selama pengumpulan data.

- b. Penyajian Data, yang mengacu pada pengorganisasian informasi dalam berbagai format, seperti teks naratif dan bagan. Peneliti harus meninjau reduksi data sebagai dasar untuk interpretasi.
- c. Penarikan Kesimpulan, yang memerlukan perumusan kesimpulan berdasarkan berbagai sumber informasi dan data yang telah diolah oleh peneliti, memastikan bahwa bukti tersebut valid dan konsisten.



## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak di Lokasi Layanan Keliling) Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah berjalan tetapi masih perlu pembenahan, menurut Edward III yaitu :**Komunikasi:** Disdukcapil telah melakukan sosialisasi mengenai layanan ini melalui berbagai kanal, seperti media sosial, perangkat desa, dan langsung di lapangan. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur dan persyaratan layanan. **Sumber daya:** Meskipun secara umum program ini telah berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala dalam hal keterbatasan jumlah petugas dan

perangkat cetak di lokasi pelayanan, yang menyebabkan antrian panjang di beberapa titik layanan keliling. **Disposisi (Sikap dan Komitmen Petugas):** Petugas menunjukkan komitmen tinggi dalam melaksanakan program ini, namun masih ada kendala terkait kesiapan dalam menangani jumlah pemohon yang membludak di beberapa wilayah. **Struktur birokrasi:** Program ini telah terintegrasi dengan kebijakan nasional, tetapi masih ditemukan prosedur administratif yang perlu disederhanakan, seperti persyaratan surat kehilangan dari kepolisian yang masih diwajibkan untuk pencetakan ulang dokumen.

2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan implementasi Inovasi PAK CEPAT YANLING (Paket Cetak Ditempat Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yaitu: Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan, yang menyebabkan rendahnya partisipasi dalam beberapa wilayah. Terbatasnya jumlah perangkat cetak dan tenaga kerja di beberapa titik layanan keliling, sehingga terjadi penumpukan pemohon yang menyebabkan waktu tunggu lebih lama. Gangguan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil, terutama di daerah yang jauh dari pusat kota, yang menyebabkan keterlambatan dalam proses pencetakan dokumen secara langsung. Prosedur birokrasi yang masih memerlukan penyederhanaan, terutama dalam hal persyaratan dokumen yang dapat menghambat akses cepat bagi masyarakat yang ingin mengurus administrasi kependudukan melalui layanan keliling.

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Inovasi PAK CEPAT YANLING (Pencetakan Paket di Lokasi Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, peneliti memberikan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai harus meningkatkan upaya sosialisasinya kepada masyarakat, memastikan bahwa informasi yang diberikan lebih jelas, lebih menarik, dan dapat diakses. Hal ini akan memudahkan partisipasi masyarakat dalam penyiapan persyaratan yang diperlukan dan mengefektifkan proses pelayanan.
2. Disdukcapil perlu meningkatkan koordinasi dengan sektor terkait untuk mendorong peran serta masyarakat dalam memberikan persyaratan dokumen kependudukan. Hal ini meliputi kerja sama dengan aparat kecamatan dan desa, lembaga pendidikan untuk layanan sekolah, dan layanan kesehatan bagi ibu hamil dan orang yang belum memiliki identitas kependudukan, serta berbagai unsur terkait lainnya.
3. Dari sisi infrastruktur, Disdukcapil Serdang Bedagai perlu menyediakan anggaran yang mampu untuk meningkatkan infrastruktur dan menambah ketersediaan sarana pendukung, seperti alat perekaman KTP-el keliling, agar program ini dapat terlaksana secara efektif.
4. Disdukcapil perlu fokus pada peningkatan kompetensi dan integritas aparaturnya agar semakin terampil sehingga menghasilkan data yang lebih akurat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- AG. Subarsono, 2011. Analisis Kebijakan Publik konsep, teori dan aplikasi).Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Agustino. L, 2008. Dasar –Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta 2006.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World* New Jersey: Princeton University Press
- Harsono, Hanifah, 2002. Implementasi Kebijakan dan Politi .Jakarta: Rineka
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Hamdi, M. 2014. Kebijakan Publik; Proses Analisis dan Partisipas . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasmad, Ruslinawaty. 2013. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Makassar: Kedai Aksara.
- Moleong, Lexy J 2013. Metode Penelitian Kualitati . Edisi Revisi. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publi, Formulasi Implementasi, dan Evaluas* . Jakarta:Gramedia
- Parsons, ayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Prenada Media: Jakarta.
- Raco, Josef R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rasyid, M. Ryas. 1997. Makna Pemerintah Tujuan dari segi Kepemimpinan danetika. Jakarta: Yarsip
- Setiawan, Guntur. 2004. Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan. akarta: Balai Pustaka.
- Syafiie, Kencana, Inu, 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat
- Sulila,Ismet . 2015. *Implementasi Dimensi Layanan Publik dalam Konteks Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI

Usman Nurdin. (2012). *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (Cetakan 2)* Jakarta : Grasindo.

Wibawa, S. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Pt Raja Grafindo Persada .

### **Jurnal**

Malia, R, dkk. 2021 *Implementasi Inovasi Kebijakan Program ( SPP) Simpan Pinjam Perempuan di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Waj* . Jurnal Ilmu Administrasi, Vol. VIII, No. 2. Gorontalo: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina TarunaGorontalo .

Haira Zulfia, Dkk. 2023. *Implementasi Kebijakan Inovasi Daerah Dalam Kinerja Organisasi Pada Pemerintah Kota Padang*. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Vol 14 no 2

Warman, Nabila Septia, dkk. 2022. *Implementasi Inovasi Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Berbasis Elektronik ( SPBE) di Kota Pekanbaru*. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni dan Budaya (Matendrau), Vol. 1, No 2.

Wijayanti, L. 2012. *Implementasi Inovasi Kebijakan Pembangunan Berkelanjutan di Kota Surakarta: Relokasi PKL di aman Monumen Banjarsari ke Pasar Klitikan Notoharj* . Jurnal Pembangunan Berkelanjutan, Vol. 8, No. 2.

### **Undang- Undang**

Undang -Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri dalam negeri nomor 19 tahun 2018 pasal 2 ayat 1 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

### **Sumber Lainnya**

Cindy felianan Saputri. 2023. *Implementasi Inovasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan ( Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Sipil Provinsi DKI Jakarta*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Wawancara

#### IMPLEMENTASI INOVASI PAK CEPAT YANLING (PAKET CETAK DITEMPAT PELAYANAN KELILING) DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

#### 1. Pertanyaan-pertanyaan

##### • Pedoman wawancara kepada Informan kunci

##### a) Sumber Daya

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai terkait dengan pelaksanaan layanan PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ? Apakah mencukupi?
2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam melakukan sosialisasi program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) kepada masyarakat?
3. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai melaksanakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?
4. Menurut Anda fasilitas apa saja yang dibutuhkan untuk melaksanakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

5. Berapa dana yang dianggarkan untuk PAK CEPAT YANLING dan apakah dengan dana tersebut mampu menjalankan PAK CEPAT YANLING dengan efektif ?

b) Komunikasi

1. Bagaimana komunikasi dengan pihak pihak intern dalam pelaksanaan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

2. Apakah pembagian unit kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah jelas dalam pelaksanaan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

3. Apakah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah memberikan perintah yang jelas kepada staf pelaksana dalam melaksanakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

c) Disposisi

1. Apa kriteria yang diperlukan untuk menjadi pelaksana program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai melakukan koordinasi dengan Pemerintah daerah agar layanan PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) berjalan sesuai dengan tujuan ?

d) Struktur Birokrasi

1. Apa SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam melaksanakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?
2. Bagaimana strategi/ target kerja yang di tetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam implementasi program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?

e) Faktor Penghambat

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) dokumen kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ?

• **Pedoman wawancara kepada informan utama**

a) Sumber Daya

1. Bagaimana kesiapan anda selaku kepala bidang pelayanan dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?
2. Apakah informasi yang diberikan mengenai kebijakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ini sudah memberikan kejelasan dan kepatuhan dalam pelaksanaan kebijakannya?

3. Kewenangan apa saja yang anda dapat dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam melayani masyarakat?
4. Menurut anda, apakah fasilitas yang tersedia sudah memenuhi harapan?
5. Apakah dana yang dianggarkan PAK CEPAT YANLING mampu menjalankan PAK CEPAT YANLING dengan efektif ?

b) Komunikasi

1. Bagaimana koordinasi yang dilakukan kepala bidang pelayanan dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai agar program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) dapat berjalan sesuai tujuan ?
2. Menurut anda apa dampak positif dan mengapa perlu dilaksanakannya program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ini?

c) Disposisi

1. Apakah anda selaku kepala bidang pelayanan memahami segala keluhan masyarakat dan mampu untuk mengatasinya?
2. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai melakukan koordinasi dengan Pemerintah daerah agar layanan PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) berjalan sesuai dengan tujuan ?

d) Struktur Birokrasi

1. Apa SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam melaksanakan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling)?
2. Apakah ada sanksi atau hukuman yang berlaku apabila staf pelaksana berperilaku tidak disiplin dalam program ini?

e) Faktor Penghambat

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) dokumen kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ?

• **Pedoman wawancara kepada informan tambahan**

a) Sumber Daya

1. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?
2. Apakah standar pelayanan yang telah ditetapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sudah berjalan dengan Baik ?
3. Menurut Anda apakaah fasilitas yang diberikan sudah sangat baik?
4. Apakah staf pelaksana dalam melayani telah memberikan prosedur yang sesuai ?

5. Apakah dana yang dianggarkan PAK CEPAT YANLING mampu menjalankan PAK CEPAT YANLING dengan efektif ?

b) Komunikasi

1. Darimana masyarakat mendapatkan informasi dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?

2. Apakah masyarakat sudah mendapatkan cukup informasi tentang program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?

3. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai melakukan sosialisasi terhadap masyarakat terkait dengan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?

c) Disposisi

1. Apakah masyarakat sudah memahami betul apa itu program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?

2. Apa yang menjadi kendala masyarakat di dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) ?

3. Seberapa penting program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) bagi masyarakat ?

d) Struktur Birokrasi

1. Apakah pelaksanaan program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) sudah sesuai dengan SOP yang berlaku ?
  2. Apakah terdapat ketentuan ketentuan tambahan yang diberikan Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Sserdang Bedagai dalam program ini?
  3. Apakah masyarakat dapat mengikuti program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) sesuai dengan ketentuan yang berlaku?
- e) Faktor Penghambat
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam program PAK CEPAT YANLING ( Paket cetak di tempat pelayanan keliling) dokumen kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai ?

## Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian

### 1. Surat izin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas



Nomor : 1686/PPS-UMA/WDI/01/IX/2024 17 September 2024  
Lampiran : -  
Hal : Surat Ijin Penelitian MAP

Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kab. Serdang Bedagai

di -  
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

Nama : Selamat Hartono  
N P M : 231801062  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Tesis : Implementasi Inovasi Pak Cepat (Paket Cetak ditempat Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Serdang Bedagai sebagai bahan tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dir Bid, Penjaminan Mutu Akademik

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

CC. File



Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

## Medan Area

2. Surat keterangan waktu selesai melaksanakan penelitian dari Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

**PEMERINTAH KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
Jalan Negara No. 300 Sei Rampah, Serdang Bedagai,  
Sumatera Utara 20905  
Laman : serdangbedagikab.go.id  
Pos-el : dsdukcapil@serdangbedagikab.go.id

Sei Rampah, 21 Oktober 2024

Nomor : 18.21.470/1253/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran :  
Hal : Pengambilan Data dan Wawancara  
          atas Selamat Hartono / NPM 231801062

Atas Nama Wakil Ketua Penjaminan Mutu Akademik  
Program Pascasarjana Universitas Medan Area  
Program Studi Magister Administrasi Publik  
di -  
Tempat

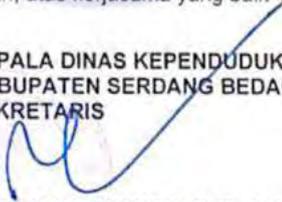
Sesuai dengan Surat wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Nomor 1686/PPS-UMA/WDI/01/IX/2024 tanggal 17 September 2024 Perihal Surat Ijin Penelitian MAP atas nama :

Nama : Selamat Hartono  
N P M : 231801062  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Tesis : Implementasi Inovasi Pak Cepat ( Paket Cetak ditempat Pelayanan Keliling) Dokumen Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Berkenaan dengan hal tersebut di atas kami sampaikan bahwa nama tersebut telah selesai melakukan pengambilan data dan wawancara sesuai dengan judul tesis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Demikian disampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

**An. KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI  
SEKRETARIS**

  
**M. SYAFRANSYAH P. NST, S.STP**  
Pembina Tk.I (IV/b)  
NIP. 19791231 199810 1 001

### 3. Publikasi Jurnal

The image shows an acceptance letter on a white background with a yellow border. At the top left is the Newinera Publisher logo, a stylized 'N' in a circle. To the right, the journal title 'Science for Humanity' is written in a serif font. Below the logo, the publisher's address is listed: 'Newinera Publisher, Jl. Borong Raya Baru I, Makassar, Postal Code: 90233, Indonesia'. The letter is dated 'November 21, 2024'. It is addressed to 'Selamat Hartono, Syafruddin Ritonga, Beby Masitho Batubara' and includes a receipt number 'JLS06011790-2024'. The main body of the letter states that the paper, titled 'Implementation of PAK CEPAT YANLING (Print Package at Mobile Service Point) Innovation for Population Documents at the Population and Civil Registry Office of Serdang Bedagai Regency', has been accepted for publication in 'Journal La Sociale, ISSN (Print) 2721-0847 ISSN (Online) 2721-0960 Vol. 06, No. 01'. The letter concludes with a thank you and a signature from 'Zulfan Nahrudin, Director of Newinera Publisher'. A QR code is provided for verification, along with the URL 'http://newinera.com/index.php/JournalLaSociale'. A small note at the bottom asks to scan the barcode for authenticity. Contact information is provided at the very bottom.

 **Science for Humanity**

Newinera Publisher  
Jl. Borong Raya Baru I,  
Makassar, Postal Code: 90233, Indonesia

**Acceptance Letter,** **November 21, 2024**

Dear Selamat Hartono, Syafruddin Ritonga, Beby Masitho Batubara,  
Receipt Number: JLS06011790-2024

We are pleased to inform you that, after the peer-reviewing process, your paper,  
***Implementation of PAK CEPAT YANLING (Print Package at Mobile Service Point) Innovation for Population Documents at the Population and Civil Registry Office of Serdang Bedagai Regency***  
Has been **ACCEPTED** to publish in **Journal La Sociale**, ISSN (Print) 2721-0847 ISSN (Online) 2721-0960 Vol. 06, No. 01.

We thank you for working with us. We hope that this cooperation would last and be a real contribution to humanity. Do not hesitate to contact us.

Sincerely,  
 URL: <http://newinera.com/index.php/JournalLaSociale>

**Zulfan Nahrudin**  
**Director of Newinera Publisher**

\* Scan the barcode to determine the authenticity of the LoA (Scan barcode untuk mengetahui keaslian LoA)

**Contact Us**  
E-mail: [newinerapub@gmail.com](mailto:newinerapub@gmail.com) and [info@newinera.com](mailto:info@newinera.com)



**Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian**

**Gambar 5.1 Dokumentasi Wawancara Bersama Sekretaris Disdukcapil**

Bapak M. Syafransyah P.NST., S.STP

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.2 Dokumentasi Wawancara Bersama Kabid Dafduk**

Bapak Ardi Putra Tasrir, SE

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.3 Dokumentasi Wawancara Bersama Operator Administrasi Kependudukan**

(Ibu Mardiah, Amd.Kom)

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.4 Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Ibu Fitri Yusmawita, S.Si, M.Si)**

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.5 Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat**  
(Ibu Nur Sari Maulana, SE)  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.6 Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat**  
(Bapak Arie Dharma)  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.7 Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat**  
(bapak Abdi Harahap)  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.8 Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat**  
(Ibu Siti Rohani Nasution)  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.9 Dokumentasi Wawancara Bersama Masyarakat**  
(Ibu Kartika Sari)  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



**Gambar 5.10 Penghargaan Terbaik II**  
**Inovasi Pak Cepat Yanling**  
**tahun 2023**



**Gambar 5.11 Penghargaan atas**  
**peringkat tertinggi se-Sumatera**  
**Utara tahun 2024 penilaian**  
**elayanan publik oleh**  
**Ombudsman RI**



Gambar 5.12 Sosialisasi Dengan Masyarakat, Pendamping PKH, Siswa



Gambar 5.13 Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Lapas Tebing Tinggi



**Gambar 5.14 Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Kegiatan Perayaan Hari-Hari Besar Kabupaten**



**Gambar 5.15 Pelayanan Pak Cepat Yanling Di Sekolah-Sekolah**