

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI BUAT
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE
UNTUK RAKYAT (BAKSO URAT) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

OLEH :

**IRVAN NOVEL SILALAH
NPM. 208520057**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/4/26

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 (repositori.uma.ac.id)22/4/26

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI BUAT
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE
UNTUK RAKYAT (BAKSO URAT) PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH :

IRVAN NOVEL SILALAH

208520057

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

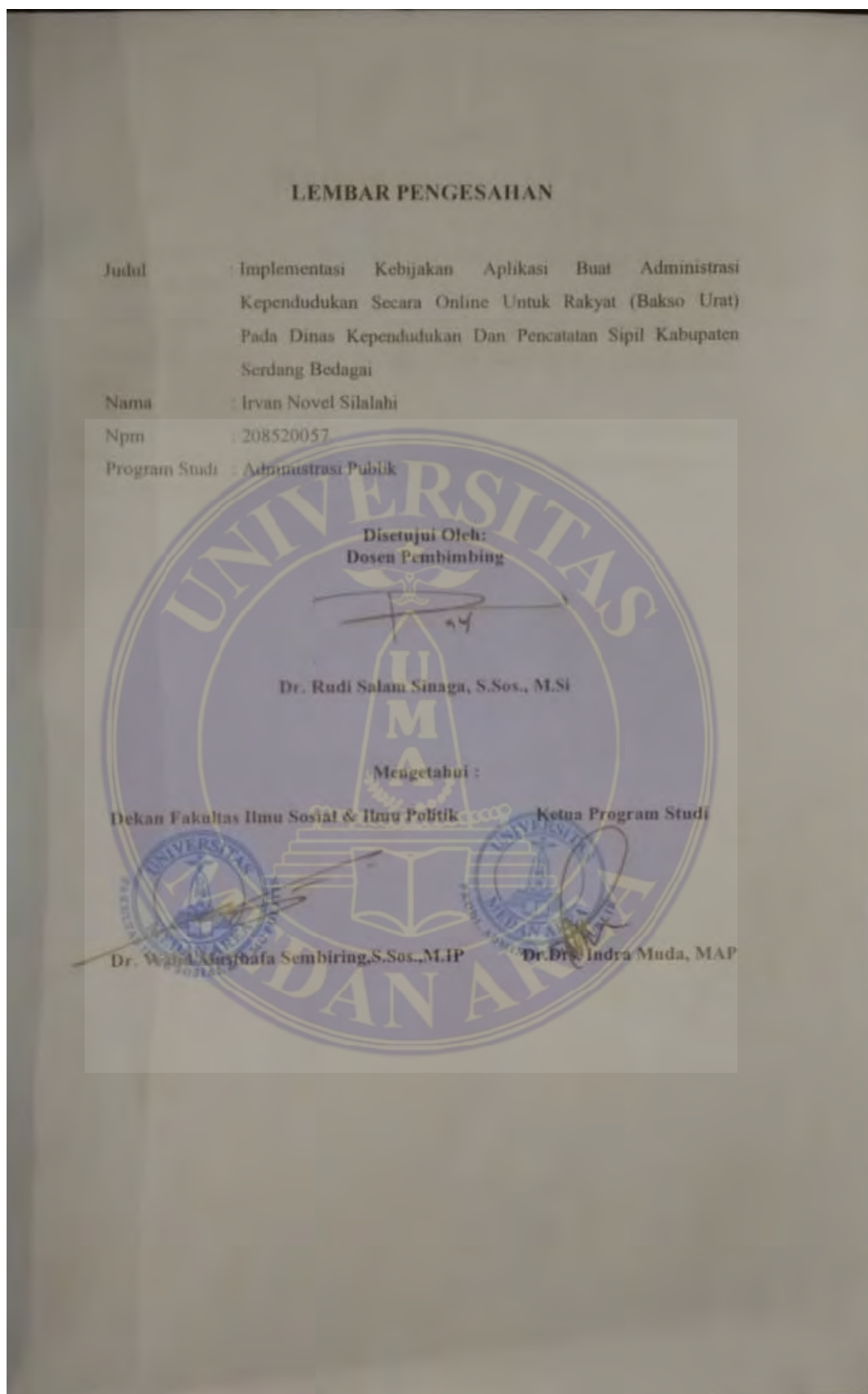
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/4/26

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 (repositori.uma.ac.id)22/4/26



HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi saya yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penelitian saya. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, atururan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi saya ini.

Medan, 24 Juli 2025



Irvan Novel Silalahi
208520057

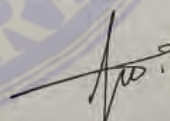
**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irvan Novel Silalahi
Npm : 208520057
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan meyetujui untuk kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta

Medan, 24 Juli 2025



Irvan Novel Silalahi
208520057

ABSTRAK

Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai merupakan kebijakan *e-government* oleh pemerintah kabupaten Serdang bedagai. Latar belakang dibuatnya aplikasi ini saat pandemic covid-19 diindonesia agar tidak terjadi keramaian di "Disdukcapil Sergai". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi "Bakso Urat" oleh "Disdukcapil Sergai" dan factor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kualitatif deskriptif. peneliti menyimpulkan kebijakan aplikasi BAKSO URAT belum baik dapat dibuktikan empat indikator yang seluruhnya masih belum tercapai haltersebut terbukti dari data observasi peneliti yang menunjukkan: A. komunikasi pegawai kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pegawai terhadap hasil wawancara peneliti dengan masyarakat dilapangan. B. Sumberdaya kurang memadai terbukti dari hasil wawancara dan pengamatan langsung dilapangan oleh peneliti dimana jumlah pegawai dan sarana komputer jadi faktornya. C. disposisi dimana peneliti masih menemukan fakta dilapangan adanya aktivitas tebang pilih yang dilakukan pegawai dalam melakukan pengurusan dokumen. D. Struktur birokrasi peneliti masih menemukan Prosedur Operasional Standar tidak sepenuhnya dilaksanakan misalnya untuk efisiensi waktu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen seperti legalisir membutuhkan waktu sampai tiga jam.

Kata Kunci: Implementasi;Administrasi kependudukan;Elektronik government

ABSTRACT

Application for Online Population Administration for the People or abbreviated (bakso urat) by the Serdang Bedagai Regency Population and Civil Registration Service is an e-government policy by the Serdang Bedagai Regency Government. The background of this application was created during the Covid-19 pandemic in Indonesia to prevent crowds at the "Disdukcapil Sergai". This study aims to determine how the implementation of the "Bakso Urat" application by "Disdukcapil Sergai" and its inhibiting factors. The research method used is a descriptive qualitative research method. The researcher concluded that the BAKSO URAT application policy was not good, as evidenced by four indicators, all of which had not yet been achieved. This was proven by the researcher's observation data which showed: A. employee communication to the public that did not match the results of the researcher's interviews with employees and the results of the researcher's interviews with the community in the field. B. Inadequate resources were evidenced by the results of interviews and direct observations in the field by researchers where the number of employees and computer facilities were factors. C. disposition where researchers still found facts in the field of selective logging activities carried out by employees in processing documents. D. Bureaucratic structure researchers still found that Standard Operating Procedures were not fully implemented, for example, to ensure efficiency of people's time in proces

Keywords: *Implementation; Population administration; Electronic government*

RIWAYAT HIDUP

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

Penulis skripsi ini bernama Irvan Novel Silalahi, lahir pada tanggal 21 Agustus 2000 di Serdang Bedagai, Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Minton Silalahi dan Samside Natalia Siburian . Pada tahun 2020 penulis dinyatakan lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan Yapim Sei Baman dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Medan Area sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI BUAT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE UNTUK RAKYAT (BAKSO URAT) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, terutama kepada kedua orang tua kandung penulis Ayahanda dan Ibunda atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini baik memberikan materil maupun moril. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Dadan Ramdan,M.Eng, M.Si selaku rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Mustafa S, S,Sos, M.I.P Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. Indra Muda M.AP selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr.Sos. Rudi Salam Sinaga, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dan selalu memberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
6. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Minton Silalahi dan Ibu Samside Natalia Siburian atas doa, bimbingan, dukungan moril dan material, nasihat, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Serdang Bedagai yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.

8. Kepada saudara kandung saya yang selalu mendukung saya baik secara moral, dan biaya, terimakasih telah memantau saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat kampus yang selalu mendukung dan memberi semangat saat pembuatan skripsi.
10. Teman sekost yang selalu memberikan semangat saat pembuatan skripsi ini.
11. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik stambuk 2020, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Implementasi Kebijakan.....	9
2.1.1 Pengertian Implementasi	9
2.1.2 Pengertian Kebijakan	16
2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	19
2.2 Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT)	21
2.2.1 Pengertian Aplikasi BAKSO URAT	21
2.3 Penelitian Terdahulu	22
2.4 kerangka berpikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	27
3.2.1 Lokasi Penelitian	27
3.2.2 Waktu Penelitian	28
3.3 Informan Penelitian	28
3.4 Sumber Data	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Deskripsi Penelitian.....	34
4.1.1 Lokasi Penelitian	34
4.1.2 Visi, Misi, Maklumat dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai	35
4.1.3 Bagan Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai	38
4.2 Hasil Penelitian	39
4.3 Pembahasan Penelitian	46
4.4 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 kesimpulan	56
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Aplikasi Bakso Urat.....	4
Gambar 2	Halaman Depan Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai	35
Gambar 3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai	38



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Hasil Pengajuan Masyarakat Pada Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai	4
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. Waktu Penelitian.....	28
Tabel 4. Informan Penelitian	29



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan instansi pemerintah dan unsur pelaksana otonomi daerah dibidang administrasi kependudukan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dipimpin oleh seorang kepala dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. Menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 TAHUN 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah.

Penerapan Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara nasional. Dengan penerapan Elektronik Kartu Tanda Penduduk maka setiap Penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki Elektronik Kartu Tanda Penduduk lebih dari satu atau dipalsukan, mengingat dalam Elektronik Kartu Tanda Penduduk tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari Penduduk.

Pelayanan publik yang diberikan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat harus mempertimbangkan kondisi ekologis dan sosial masyarakat secara keseluruhan bagaimana cara agar masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan bagi penduduk yang memiliki kesibukan lain yang tidak dapat diwakilkan dapat mengurus administrasi kependudukan secara online tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Elektronik government merupakan suatu inovasi yang bergerak dibidang pemerintahan dimana pemerintah, masyarakat, swasta dapat terlibat aktif secara efektif & efisien dalam menerima maupun memberikan informasi secara online dalam tata kelola pemerintahan. Elektronik government menjamin terjadinya hubungan informasi dua arah antara pemerintah dengan rakyat, pemerintah dengan pemerintah dan pemerintah dengan swasta dalam meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan tepat sasaran. Esensi dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik ialah bahwa untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintahan berbasis elektronik, bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional. pasal 2 ayat 1 Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik memiliki tujuh prinsip agar sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dapat diimplementasikan secara tepat yakni:

1. Efektivitas, artinya program dapat berhasil sesuai dengan kebutuhan.
2. Keterpaduan, artinya sumber daya yang ada saling terhubung.
3. Kestinambungan, artinya program tersebut dapat berjalan terus menerus sesuai kebutuhan.
4. Efisien, artinya pendayagunaan sumber daya yang mendukung program tersebut.
5. Akuntabilitas, artinya program tersebut jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.
6. Interoperabilitas, artinya sistem pemerintahan berbasis elektronik dapat bertukar informasi, koordinasi dan kolaborasi antar bisnis.
7. Keamanan, artinya kerahasiaan data dapat terjamin

Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (BAKSO URAT) merupakan perwujudan elektronik government dalam bentuk aplikasi yang diperuntukkan dalam memberikan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP, KK, AKTA KELAHIRAN dan KEMATIAN oleh pemerintah kepada masyarakatnya aplikasi tersebut diimplementasikan pada 31 Mei 2021 untuk masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai.



Gambar 1. Aplikasi Bakso Urat Sergai
 Sumber: Aplikasi Bakso Urat

Tabel 1. Data Hasil Pengajuan Masyarakat Pada Aplikasi Buat Administrasi kependudukan secara online untuk masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai

No.	Total Pengajuan	Pengajuan Selesai	Pengajuan Proses	Pengajuan Ditolak
1	14.296	9.939	2	2.374

Sumber: baksouratdukcapil.serdangbedagaikab.go.id

Dari data diatas, yang bersumber dari aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai terjadi ketidak sesuaian jumlah data pengajuan terjadi kehilangan jumlah data pengajuan sebanyak 1,981 yang tidak tertera pada aplikasi tersebut. Dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai tidak teliti dalam memberikan informasi kepada publik.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Alhanif Nupiah,2022 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan implementasi e-

government melalui aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dinilai kurang baik dikarenakan ada beberapa elemen yang memiliki mutu kurang baik dan hal tersebut akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat yaitu Faktor-faktor penghambat dalam implementasi e-government melalui aplikasi OASE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu: a) Jaringan Tidak Stabil, b) Masyarakat Kurang Memahami Teknologi, c) Kurangnya Update dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan Aplikasi OASE, d) Sumber Daya Manusia kurang Berkompeten dalam Bidang IT, e) Jam Operasional Aplikasi OASE Terbatas dan f) Aplikasi OASE Belum Terintegrasi dengan Sistem Aplikasi SIAK.

Penelitian yang juga dilakukan oleh Siti Nur Kholisyah et al.,2021 dengan hasil penelitian Dari segi pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa faktor kendala dari Implementasi Kebijakan Layanan Aplikasi STAR Banjar dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat, seperti kurangnya pegawai yang menjalankan aplikasi STAR Banjar dan akses jaringan yang masih perlu diperbaiki agar seluruh masyarakat Kabupaten Banjar bisa mengakses aplikasi STAR Banjar.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Lase *at al.*, (2024) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Berdagai sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dengan pegawai memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur.

Penelitian yang dilakukan oleh Tampubolon, Todo Basana (2022) dengan hasil penelitian Peluncuran aplikasi ini dinilai belum mampu untuk menjawab keinginan masyarakat Kota Medan, hal tersebut dapat dilihat dari komentar negatif yang terdapat di app store yang mendapat rating 2,7 . Hasil kurang memuaskan juga disampaikan oleh Bobby Nasution yang di masa kampanye nya menjelaskan bahwa aplikasi Medan Smart City gagal dalam pelaksanaannya.

Penelitian yang telah dilakukan Simatupang,H,Y.(2022) dengan hasil penelitian implementasi program Medan Smart City masih tengah berlangsung, baik dari segi penganggaran, transfer teknologi berupa pengembangan berbagai infrastruktur dan aplikasi pendukung, pembangunan kapasitas SDM pengelola, serta peningkatan literasi digital masyarakat kota Medan sebagai target dari program ini.

Berdasarkan latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai dan faktor-faktor penghambatnya, oleh karena itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Program Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah oleh peneliti yaitu:

1. Bagaimana implementasi aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai?
2. Faktor penghambat dalam penerapan aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai.
2. Untuk mengetahui Faktor penghambat dalam penerapan aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (bakso urat) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat sebagai rujukan dalam memberikan pengembangan dan wawasan akademik dalam program studi ilmu administrasi

publik yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini ditujukan agar dapat menjadi kontribusi dan dapat memberikan saran bagi instansi terkait, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai terkait dengan pelayanan publik berbasis digital.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Implementasi

Dalam pengertian Kamus Besar Bahasa Indonesia implementasi berarti pengaplikasian atau penerapan suatu hal yang sudah disepakati sebelumnya. Sedangkan menurut Menurut Mulyadi (2015:12), implementasi merujuk pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah disepakati dalam suatu keputusan. Tindakan tersebut berusaha untuk merevisi keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Menurut Joko Pramono (2020) dalam implementasi dan kebijakan publik, pengertian implementasi merupakan suatu proses penerapan atau pelaksanaan.

Ekawati (Taufik dan Isril, 2013:136) menyatakan, bahwa definisi implementasi secara eksplisit mencakup tindakan oleh individu/kelompok privat (swasta) dan publik yang langsung pada pencapaian serangkaian tujuan terus menerus dalam keputusan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) Menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier, pengertian implementasi adalah pemahaman yang akan terjadi setelah ditetapkannya suatu program yang menjadi fokus perhatian pemerintah yang merancang implementasi kebijakan.

Prof. H. Tachjan (2006: 25) mengartikan Implementasi sebagai kebijakan publik adalah proses kegiatan administrasi yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan / disetujui Kegiatan ini terletak di antara penyusunan kebijakan dan Implementasi Kebijakan evaluasi mengandung logika yang top-down, yang berarti lebih rendah / alternatif menginterpretasikan.

Model Implementasi oleh Goerge C. Edward III, Model implementasi kebijakan yang prespektif *top down* yang dikembangkan oleh George C. Edward III. Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan teori ini terdapat empat variabel yang mempengaruhi keberhasilan implemementasi suatu kebijakan, yaitu: 1. Komunikasi; 2. Sumberdaya; 3. Disposisi; dan 4. Struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implemementasi harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu: a) Transmisi; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. b) Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua) c) Konsistensi; perintah yang diberikan

dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan.

2. Sumber daya

Yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan, menurut Goerge C. Edward III (dalam Agustino),²⁴ indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu: a) Staf; sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan dalam staf. b) Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan.

Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. c) Wewenang; pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. D). Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi adalah:

- a. Pengangkatan birokrat; disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan

dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan.

- b. Insentif; Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi

4. Struktur birokrasi

Keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

Menurut Jones (1996) dalam Agustino (2016:154-155) menyebutkan dalam melaksanakan aktivitas implementasi program atau pelaksanaan kebijakan, terdapat tiga macam aktivitas yang perlu diperhatikan secara saksama, yakni:

- a. Organisasi: Pembentukan atau penataan ulang sumber daya, unit, dan metode agar kebijakan dapat memberikan hasil atau dampak;
- b. Interpretasi: Menafsirkan bahasa kebijakan menjadi rencana dan

pengarahan yang tepat dan dapat diterima serta dilaksanakan;

- c. Penerapan: Ketentuan rutin dari pelayanan, pembayaran atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono (2015:94-99), ada tiga kelompok variabel yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yakni: (1) karakteristik dari masalah (tractability of the problems); (2) Karakteristik kebijakan undang-undang (ability of statute to structure implementation); (3) Variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementation).

1) Karakteristik Masalah :

Tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan. Oleh karena itu, sifat masalah itu sendiri akan memengaruhi mudah tidaknya suatu program diimplementasikan.

Tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran. Ini berarti bahwa suatu program akan relatif mudah diimplementasikan apabila kelompok sasarannya adalah homogen. Sebaliknya, apabila kelompok sasarannya heterogen, maka implementasi program akan relatif lebih sulit, karena tingkat pemahaman setiap anggota kelompok sasaran terhadap program relatif berbeda.

Proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi. Sebuah program akan relatif sulit diimplementasikan apabila sasarannya mencakup semua populasi. Sebaliknya sebuah program relatif mudah diimplementasikan apabila jumlah kelompok sasarannya tidak terlalu besar.

Cakupan perubahan perilaku yang diharapkan. Sebuah program yang bertujuan memberikan pengetahuan atau bersifat kognitif akan relatif mudah diimplementasikan daripada program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku masyarakat.

2) Karakteristik kebijakan:

- a) Kejelasan isi kebijakan. Ini berarti semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan akan mudah diimplementasikan karena implementor mudah memahami dan menterjemahkan dalam tindakan nyata. Sebaliknya, ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan. Seberapa jauh kebijakan tersebut memiliki dukungan teoretis. Kebijakan yang memiliki dasar teoretis memiliki sifat lebih mantap karena sudah teruji, walaupun untuk beberapa lingkungan sosial tertentu perlu ada modifikasi.
- b) Besarnya alokasi sumberdaya finansial terhadap kebijakan tersebut. Sumberdaya keuangan adalah faktor krusial untuk setiap program sosial. Setiap program juga memerlukan dukungan staff untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan administrasi dan teknis, serta memonitor program, yang semuanya itu perlu biaya.
- c) Seberapa besar adanya keterpautan dan dukungan antar berbagai institusi pelaksana. Kegagalan program sering disebabkan kurangnya koordinasi vertikal dan horisontal antarinstansi yang terlibat dalam implementasi program.
- d) Kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana.

- e) Tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan. Kasus korupsi yang terjadi di Negara-Negara Dunia Ketiga, khususnya di Indonesia salah satu sebabnya adalah rendahnya tingkat komitmen aparat untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan atau program-program.
 - f) Seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan. Suatu program yang memberikan peluang luas bagi masyarakat untuk terlibat akan relatif mendapat dukungan daripada program yang tidak melibatkan masyarakat. Masyarakat akan merasa terasing atau teralienasi apabila hanya menjadi penonton terhadap program yang ada di wilayahnya.
- 3) Lingkungan kebijakan:
- 1. Kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik akan relatif mudah menerima program-program pembaruan dibanding dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional. Demikian juga, kemajuan teknologi akan membantu dalam proses keberhasilan implementasi program, karena program-program tersebut dapat disosialisasikan dan diimplementasikan dengan bantuan teknologi modern.
 - 2. Dukungan publik terhadap sebuah kebijakan. Kebijakan yang memberikan insentif biasanya mudah mendapatkan dukungan publik. Sebaliknya kebijakan yang bersifat dis-insentif.

3. Sikap dari kelompok pemilih (*constituency groups*). Kelompok pemilih yang ada dalam masyarakat dapat memengaruhi implementasi kebijakan melalui berbagai cara antara lain: (1) Kelompok pemilih dapat melakukan intervensi terhadap keputusan yang dibuat badan-badan pelaksana melalui berbagai komentar dengan maksud untuk mengubah keputusan; (2) Kelompok pemilih dapat memiliki kemampuan untuk memengaruhi badan-badan pelaksana secara tidak langsung melalui kritik yang dipublikasikan terhadap kinerja badan-badan pelaksana, dan membuat pernyataan yang ditujukan kepada badan legislatif.
4. Tingkat komitmen dan ketrampilan dari aparat dan implementor. Pada akhirnya, komitmen aparat pelaksana untuk merealisasikan tujuan yang telah tertuang dalam kebijakan adalah variabel yang paling krusial. Aparat badan pelaksana harus memiliki ketrampilan dalam membuat prioritas tujuan dan selanjutnya merealisasikan prioritas tujuan tersebut.

2.1.2 Pengetian Kebijakan

Kebijakan menurut Carl Friederich ialah sebuah arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, sekelompok ataupun pemerintah dalam sebuah lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan serta kesempatan-kesempatan pada sebuah kebijakan yang diusulkan agar bisa menggunakan juga mengatasi dalam rangkap mencapai sebuah tujuan ataupun mewujudkan suatu target maupun maksud tertentu. Sedangkan dalam kamus politik karya Marbun

(2007) ialah suatu rangkaian konsep juga asas yang menjadi garis besar serta dasar bagi rencana dalam melaksanakan sebuah pekerjaan, kepemimpinan dalam organisasi maupun pemerintahan, pernyataan cita-cita, prinsip, tujuan atau maksud sebagai garis pedoman dalam mencapai target tersebut.

Suatu kebijakan dapat ditetapkan dan diimplementasikan menggunakan proses berputar yang tidak pernah selesai. Artinya, meskipun kebijakan adalah sesuatu yang dirumuskan dan ditetapkan, sejatinya proses ini adalah proses yang aktif. Hal ini karena kebijakan tidak dapat semena-mena ditetapkan dan menjadi patokan kebenaran terbaik yang tidak pernah dapat diganggu gugat. Namun demikian, Kebijakan bukan tidak dapat diganggu-gugat. Jika ternyata suatu kebijakan dianggap merugikan atau tidak efektif, maka kebijakan haruslah dievaluasi dan diubah. Proses kebijakan berdasarkan teori dan konsepsi yang diutarakan oleh Tomas R. Dye (2017, hlm. 298).

1. *Identification of Policy Problem,*

Proses ini mengidentifikasi permasalahan-permasalahan apa yang akan dikukuhkan untuk diselesaikan oleh kebijakan.

2. *Agenda Setting,*

Mengidentifikasi masalah, akumulasi, atau bukti baru yang dapat menghasilkan masalah lain yang akan dihadapi oleh kebijakan.

3. *Policy Formulation,*

Formulasi kebijakan berarti memformulasikan pemahaman tentang situasi dan tindakan yang berbeda sedetail dan selengkap mungkin,

sehingga pembuat kebijakan dapat mengandalkan bukti untuk membuat keputusan yang tepat tentang bagaimana merancang dan mengimplementasikan kebijakan.

4. *Policy Legitimation,*

Setelah diformulasikan, kebijakan dapat disahkan agar memiliki ketetapan yang kuat untuk diimplementasikan.

5. *Policy Implementation,*

Implementasi kebijakan dilakukan dengan fokus pada proses operasional yang sistematis mengikuti permasalahan, agenda, formulasi, dan kebijakan yang telah disahkan sebelumnya.

6. *Policy Evaluation,*

Proses pemantauan dan penilaian yang komprehensif sangat penting untuk menentukan efisiensi kebijakan yang diterapkan dan untuk memberikan dasar bagi pengambilan keputusan di masa depan. Suatu kebijakan tentunya tidak boleh diganggu gugat, akan tetapi bukan berarti tidak dapat diubah, salah satu yang menentukan perubahan atau pengecualian lain dalam kebijakan adalah proses evaluasi.

Perumusan kebijakan adalah pijakan awal dalam kebijakan publik. Dalam khasanah teori perumusan kebijakan, dikenal bermacam jenis perumusan kebijakan yang di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Teori Kelembagaan (*Institutional*)
2. Teori Proses (*Process*)
3. Teori Kelompok (*Group*)
4. Teori Elit (*Elite*)

5. Teori Rasional (*rational*)
6. Teori Inkremental (*Incremental*)
7. Teori Permainan (*Game Theory*)
8. Teori Pilihan Publik (*Public Choice*)
9. Teori Sistem (*System*)
10. Teori Pengamatan Terpadu (*Mixed Scanning*)
11. Teori Demokratis
12. Teori Strategis

Ciri-ciri kebijakan, Terdapat beberapa ciri penting kebijakan: Kebijakan adalah suatu tindakan pemerintah yang bertujuan menciptakan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan dibuat melalui tahap-tahap yang sistematis sehingga semua variabel pokok dari semua permasalahan yang akan dipecahkan tercakup. Kebijakan harus dapat dilaksanakan oleh unit organisasi pelaksana. Kebijakan perlu dievaluasi sehingga diketahui berhasil atau tidaknya dalam menyelesaikan masalah.

2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan sesuatu yang penting. Kebijakan publik yang dibuat hanya akan menjadi 'macan kertas' apabila tidak berhasil dilaksanakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan publik perlu dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, agar kebijakan publik yang dimaksud benar-benar dapat berfungsi sebagai alat untuk merealisasikan harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, implementasi kebijakan publik merupakan upaya untuk merealisasikan suatu keputusan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sekalipun implementasi kebijakan publik memainkan peran penting dalam merealisasikan misi suatu kebijakan publik, tetapi tidak berarti bahwa

implementasi kebijakan publik terpisah dari tahapan formulasi.

Fadillah Putra (2001) mengatakan bahwa keberhasilan suatu kebijakan publik sangat tergantung pada tatanan kebijakan publik makro dan mikro. Artinya, formulasi kebijakan publik makro yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, keberhasilan implementasinya akan dipengaruhi oleh kebijakan publik operasional serta kelompok sasaran dalam mencermati lingkungan. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik tidak hanya mencakup operasionalisasi kebijakan publik ke dalam mekanisme birokratis, tapi juga terkait dengan bagaimana agar kebijakan publik tersebut dapat diterima, dipahami, dan didukung oleh kelompok sasaran. Hal ini merupakan bagian dari proses politik. Sebagai Bagian dari proses politik, maka implementasi kebijakan publik juga perlu memperhatikan berbagai jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang berpengaruh pada perilaku semua pihak yang terlibat, sehingga kebijakan publik tersebut dapat mencapai harapan yang diinginkan.

Keberhasilan implementasi kebijakan publik sangat tergantung pada keberhasilan mengidentifikasi jejaring kerjasama antar aktor yang terlibat dalam perumusan kebijakan publik itu, karena pada akhirnya aktor itulah yang akan melaksanakan apapun kebijakan publik yang dibuat. Karena itu, sejak tahapan formulasi kebijakan publik sudah harus diketahui secara pasti siapa yang berkepentingan; bagaimana interaksi antar aktor terbentuk; serta strategi yang digunakan untuk mencapai kepentingan tersebut.

2.2 Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT)

2.2.1 Pengertian Aplikasi BAKSO URAT

Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat atau yang di singkat (BAKSO URAT) merupakan perwujudan elektronik government dalam bentuk aplikasi yang diperuntukkan dalam memberikan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian oleh pemerintah kepada masyarakatnya aplikasi tersebut diimplementasikan pada 31 Mei 2021 untuk masyarakat kabupaten serdang bedagai.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring serta keluarnya Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administarasi Kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai meluncurkan inovasi pelayanan administrasi secara online yang disebut dengan istilah BAKSO URAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

Adapun tujuan dari aplikasi BAKSO URAT tersebut ialah

1. Untuk mempermudah akses publik dari pemerintah ke masyarakat serdang bedagai
2. Untuk pengintegrasian layanan publik khususnya administrasi kependudukan
3. Untuk efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan

termasuk penghematan biaya dan pengurangan waktu

4. Untuk mencegah adanya calo dan maladministrasi yang merugikan penerima layanan

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	implementasi kebijakan layanan aplikasi star banjar dalam peningkatan kepuasan masyarakat	Kualitatif	pelayanan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa faktor kendala dari Implementasi Kebijakan Layanan Aplikasi STAR Banjar dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat, seperti kurangnya pegawai yang menjalankan aplikasi STAR Banjar dan akses jaringan yang masih perlu diperbaiki agar seluruh masyarakat Kabupaten Banjar bisa mengakses aplikasi STAR Banjar.	Adapun perbedaan penelitian terdapat pada lokus penelitian sekarang dan yang terdahulu
No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian

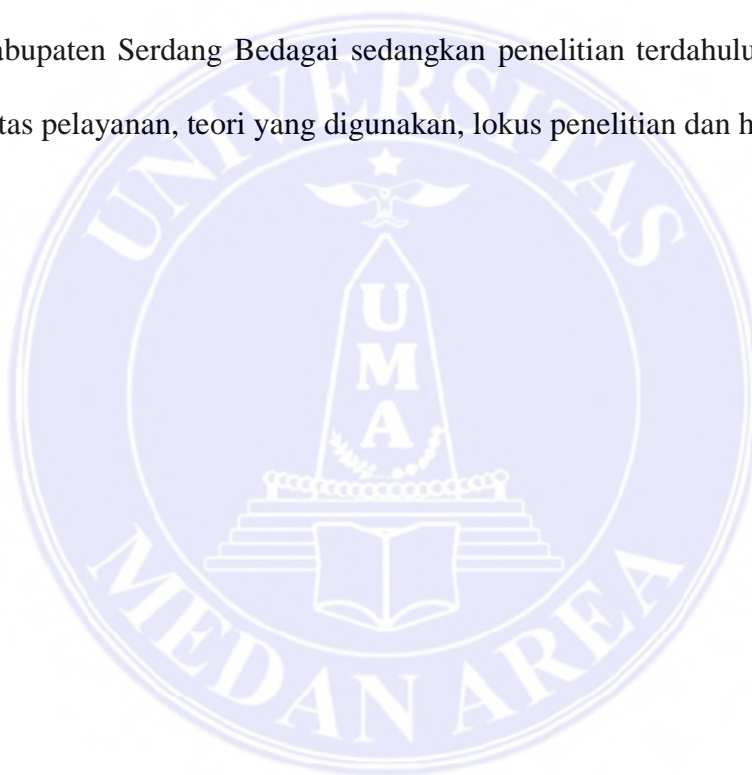
2.	implementasi e-government melalui aplikasi online anywhere service (oase) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tanah datar provinsi sumatera barat	Kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara keseluruhan implementasi e-government melalui aplikasi OASE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar dinilai kurang baik dikarenakan ada beberapa elemen yang memiliki mutu kurang baik dan hal tersebut akan berdampak kepada pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat yaitu Faktor- faktor penghambat dalam implementasi e-government melalui aplikasi OASE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar yaitu : a) Jaringan Tidak Stabil, b) Masyarakat Kurang Memahami Teknologi, c) Kurangnya Update dalam Pembaruan Inovasi Pelayanan Aplikasi OASE, d) Sumber Daya Manusia kurang Berkompeten dalam Bidang IT, e) Jam Operasional Aplikasi OASE Terbatas dan f) Aplikasi OASE Belum Terintegrasi dengan Sistem Aplikasi SIAK.</p>	Keterkaitan penelitian sekarang dengan terdahulu ialah pada faktor penghambat dan pelayanan yang tidak ideal. Adapun perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu ialah terletak pada lokus penelitian
3.	Efektivitas pelayanan administrasi online di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan	Perbedaan penelitian terdahulu berfokus pada bagaimana pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil

	bedagai		Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Berdagai sudah berjalan efektif hal ini dibuktikan dengan pegawai memberikan kemudahan serta memfasilitasi pengguna layanan dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat. Dengan proses pelayanan yang telah sesuai Standar Operasional Prosedur	kabupaten serdang bedagai sedangkan penelitian ini berfokus pada bagaimana penggunaan aplikasi BAKSO URAT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
4.	Analisis Peluang Dan Tantangan Pemerintah Kota Medan Dalam Mengimplementasikan Sdg Tujuan 11 Di Tingkat Lokal (Studi Kasus Medan Smart City)	Kualitatif	Penelitian yang telah dilakukan Simatupang, H.Y.(2022) dengan hasil penelitian implementasi program Medan Smart City masih tengah berlangsung, baik dari segi penganggaran, transfer teknologi berupa pengembangan berbagai infrastruktur dan aplikasi pendukung, pembangunan kapasitas SDM pengelola, serta peningkatan literasi digital masyarakat kota Medan sebagai target dari program ini.	
5.	Efektivitas Aplikasi Medan Smart City Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Kota Medan Provinsi Sumatera Utara	Kualitatif	Penelitian yang dilakukan oleh Tampubolon, Todo Basana (2022) dengan hasil penelitian Peluncuran aplikasi ini dinilai belum mampu untuk menjawab keinginan masyarakat Kota Medan, hal tersebut dapat dilihat dari komentar negatif yang terdapat di app store yang mendapat rating 2,7 . Hasil kurang memuaskan	

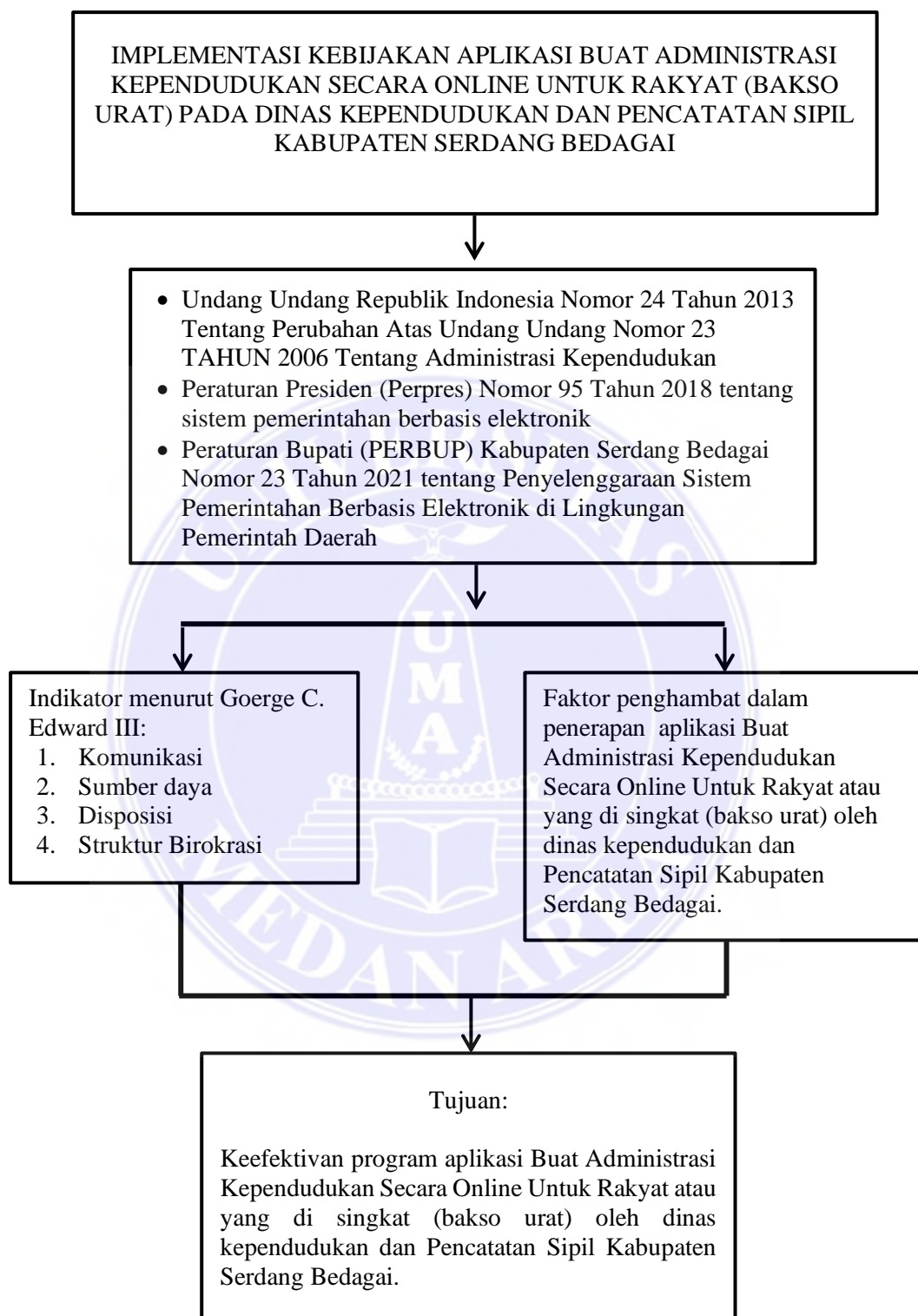
			juga disampaikan oleh Bobby Nasution yang di masa kampanye nya menjelaskan bahwa aplikasi Medan Smart City gagal dalam pelaksanaannya.	
--	--	--	--	--

Sumber: Data Olahan Peneliti 2024

Secara umum, yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang ialah bahwa penelitian yang sekarang berfokus pada bagaimana implementasi aplikasi BAKSO URAT pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai sedangkan penelitian terdahulu berfokus pada Efektivitas pelayanan, teori yang digunakan, lokus penelitian dan hasil penelitian.



2.4 kerangka berpikir



Gambar 2. Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana dalam penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif

Penelitian kualitatif adalah suatu proses pertanyaan (Creswell, 2013) merupakan upaya menggali lebih dalam informasi secara kritis, analitis, dan argumentatif dengan menggunakan langkah yang ilmiah. Dalam penelitian ini peneliti menjelaskan data dengan menggambarkan atau menguraikan data dengan kata kata bukan dengan angka sesuai dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini berusaha memberikan gambaran dan uraian terkait dengan Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian, sebelumnya. Harus menentukan lokasi tempat peneliti dalam melakukan penelitiannya tersebut. Maka dari itu peneliti telah menentukan lokasi peneliti yaitu di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena peneliti tertarik akan

permasalahan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai bagaimana Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang belum berjalan dengan baik.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. dimulai sejak bulan desember 2023 sampai selesai.

Berikut proses kegiatan yang dilakukan dipaparkan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Jan 2024	Jul 2024	Agustus 2024	Sep 2024	Jul 2025	Okt 2025
1.	Penyusunan Proposal						
2.	Seminar Proposal						
3.	Revisi Proposal						
4.	Pelaksanaan Penelitian						
5.	Seminar Hasil						
6.	Revisi Skripsi						
7.	Sidang Meja Hijau						

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2024

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek peneliti yang mana dari mereka data penelitian dapat diperoleh, mempunyai pengetahuan luas dan mendalam mengenai

permasalahan penelitian sehingga memberikan informasi yang bermanfaat. Informan juga dapat berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.

Tabel 4. Informan Penelitian

No	Uraian	Jumlah Orang	Keterangan
1.	Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan	1	Informan Kunci
2.	Kasi sistem informasi administrasi kependudukan	1	Informan Utama
3.	Kasi pengolahan dan penyajian data kependudukan	1	Informan Utama
4.	Kasi tata kelola dan SDM, teknologi, info dan komunikasi	1	Informan Utama
5.	Penduduk	1	Informan Tambahan
6.	Penduduk	1	Informan Tambahan
Total		6	

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2024

3.4 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui hasil wawancara, dan observasi. Jumlah informan pada penelitian kualitatif tidak dipermasalahkan. Jumlah informan dapat diambil dengan jumlah sedikit ataupun banyak, tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan kunci (*key informan*) dan kompleksitas serta fenomena sosial yang diteliti sampai berakhirnya pengumpulan informasi.

Data primer dalam penelitian ini yaitu informan yang diperoleh dari Kabid pengelolaan informasi administrasi kependudukan, Kasi sistem informasi administrasi kependudukan I, Kasi pengolahan dan penyajian data kependudukan, Kasi tata kelola dan SDM, teknologi, info dan komunikasi dan

penduduk sebanyak 2 orang di Kabupaten Serdang Bedagai.

2. Data sekunder

Ruslan (2004: 138) berpandangan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari lembaga yang telah tersedia, yang berbentuk laporan atau catatan data dokumentasi. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari data data, buku-buku, referensi, arsip maupun dokumentasi tentang Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data yang kemudian akan diteliti oleh peneliti. Artinya, teknik pengumpulan data memerlukan langkah yang tepat, sistematis, dan strategis agar bisa mendapatkan data yang valid dan akurat sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Teknik pengumpulan data ini dilakukan agar data dan juga teori yang terdapat di dalam penelitian tersebut valid, akurat, dan sesuai dengan kenyataan. Sehingga untuk mendapatkannya, peneliti benar-benar harus terjun dan melihat serta mengetahui langsung bagaimana teknik pengumpulan data tersebut dilakukan.

Proses pengumpulan data merupakan langkah utama sebelum melakukan proses analisis data interaktif. Idrus (2009:148) mengungkapkan bahwa “data kualitatif merupakan data berupa fenomena, kata-kata, foto, perilaku dan sikap

sehari-hari yang didapatkan dari hasil observasi dengan menggunakan alat bantu berupa perekam suara, kamera, dan video.”

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah Triangulasi data. Triangulasi data merupakan gambaran data yang dikombinasikan dari berbagai sumber dan dalam waktu yang berbeda dan tempat yang berbeda dan berasal dari orang yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Observasi

Teknik observasi adalah metode dimana informasi dikumpulkan dan perilaku di selidiki. Sugiyono (2018:229) menegaskan Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang memiliki ciri – ciri tertentu dibandingkan dengan metode lainnya. Hal-hal lain juga bisa di amati, selain orang. Observasi yang dilakukan di lapangan untuk melihat dan mempelajari kondisi sebenarnya di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

2. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan yaitu semi terstruktur (*semistructure interview*). Peneliti sudah harus mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis namun tidak menyiapkan alternatif jawaban seperti halnya wawancara terstruktur. Wawancara semi terstruktur berada di tengah-tengah yaitu penggabungan antara wawancara terstruktur (*structured interview*) dan wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*).

Wawancara jenis ini bertujuan untuk menemukan suatu masalah agar lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat, dan ideidenya (Sugiyono, 2016: 233).

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan Jenis wawancara Semi Terstruktur, karena metode ini memungkinkan pertanyaan baru untuk mendapatkan informasi yang dilakukan lebih mendalam tentang Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang berisi catatan catatan kunci tentang masalah yang diteliti, dengan menggunakan data yang ada untuk memperoleh data yang lengkap dan valid. Dokumen tersebut dapat berupa gambar dan catatan dari lapangan yang dibuat oleh peneliti secara alami tentunya terkait dengan Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Dalam riset etnografi, tahap analisi data tidaklah berupa tahapan yang bersifat linear. Pengumpulan data, analisis data, dan penulisan data dilakukan secara interaksi. Huberman dan miles (1994) menawarkan bentuk analisis data melalui tiga

alur aktivitas bersamaan antara reduksi data, penyajian data, kesimpulan, dan verifikasi.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, abstraksi, serta mentransformasikan data dalam bentuk catatan atau transkrip. Data yang diperoleh sifatnya sangat luas dan kaya dengan berbagai informasi, maka harus direduksi dengan cara membuat kode dan kategori dari data tersebut. Proses kategori dilakukan dengan memilah data teks atau visual ke dalam kategori khusus.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap untuk menyajikan data secara sistematis berdasarkan kategorisasi dalam tahap reduksi data. Data disusun secara sistematis diberi dengan diberi konteks dan naratif sehingga menjadi dasar untuk membangun argumentasi.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Merupakan tahap untuk menemukan kejelasan dan pemahaman terhadap persoalan yang diteliti. Menafsirkan dan menetapkan hubungan antar kategori untuk dapat menjawab permasalahan penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan pada BAB sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan tentang implementasi kebijakan aplikasi buat administrasi kependudukan secara online untuk rakyat (bakso urat) pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai

1. Penghambat Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, ada empat indikator yaitu Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur birokrasi yang dimana peneliti menyimpulkan kebijakan aplikasi *BAKSO URAT* belum baik itu terbukti dari empat indikator yang seluruhnya masih belum tercapai itu terbukti dari data observasi dari peneliti yang menunjukkan dari segi: A. komunikasi pegawai kepada masyarakat yang tidak sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan pegawai terhadap hasil wawancara peneliti dengan masyarakat dilapangan. B. Sumberdaya kurang memadai terbukti dari hasil wawancara dan pengamatan langsung dilapangan oleh peneliti dimana jumlah pegawai dan sarana komputer jadi faktornya. C. disposisi dimana peneliti masih menemukan fakta dilapangan adanya aktivitas tebang pilih yang dilakukan pegawai dalam melakukan pengurusan dokumen. D. Struktur birokrasi peneliti masih menemukan

2. *Prosedur Operasional Standar (SOP)* tidak sepenuhnya dilaksanakan misalnya untuk efisiensi waktu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen seperti legalisir masih butuh waktu sampai 3 jam.
3. Faktor penghambat kurangnya pengetahuan masyarakat khususnya lansia dalam menggunakan smartphone untuk melakukan pengurusan dokumen melalui online dan kurangnya jumlah perangkat komputer yang dimiliki dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai dalam melakukan pelayanan secara online kepada masyarakat.

5.2 Saran

Saran yang dapat saya sampaikan setelah saya melakukan penelitian di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai adalah:

- a. Harus adanya peningkatan peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai supaya lebih aktif dalam melakukan sosialisasi, pendampingan, pelatihan, kunjungan lapangan kepada masyarakat melalui pegawai internal maupun bekerjasama dengan kecamatan dan desa.
- b. Kesadaran dan kemauan masyarakat dalam memperoleh tata cara penggunaan aplikasi (BAKSO URAT) dalam melakukan pengurusan dokumen.
- c. Diharapkan adanya peningkatan fasilitas dan perangkat komputer yang mendukung optimalnya layanan.
- d. Penambahan jumlah pegawai untuk memberikan pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dr. Hj. Ipa Hafsiyah Yakin, Dra., SE., M.Si., MM., Ph.D.,(2023). Metode Penelitian Kualitatif. CV. Aksara Global Akademia, Jawa Barat
- Idrus, (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial. Erlangga, Yogyakarta
- Miles, (1994). Analisis data kualitatif. PT Kanisius, Daerah Istimewa Yogyakarta
- Ruslan,(2004). Metode Penelitian. Raja Grafindo, Jakarta.
- Pramono,J. 2020.Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik. UNISRI Press, Surakarta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Tachjan,(2006). Implementasi kebijakan publik. Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung, Bandung

Jurnal

- Kholisyah, S.N. 2021. Implementasi Kebijakan Layanan Aplikasi Star Banjar Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat. Repostoty UNISKA, 5-6.
- Lase,A,L.,&Pane,S,B. 2024. Efektivitas pelayanan administrasi berbasis online pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten serdang bedagai. Universitas Islam Sumatera Utara. Ajudan,2:3-6.
- Nupiah, A. (2022). Implementasi *E-Government* Melalui Aplikasi Online *Anywhere Service* (Oase) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat. (*Doctoral dissertation*, Institut Pemerintahan Dalam Negeri),5-9.

Artikel

- Anywhere Service (Oase) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Banjar Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat. Tesis Diploma. (Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Kompas.com” kebijakan publik : pengertian, tujuan dan ciri-ciri” <https://www.kompas.com/skola/read/2020/02/06/210000269/kebijakan-publikpengertian-tujuan-dan-ciri-ciri>. Diakses 06 februari 2020

Pustakaindo ” Pengertian Kebijakan Menurut Para Ahli, Tingkatan dan Macamnya”
<https://www.pustakaindo.co.id/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli/>.
Diakses 27 september 2023

Serupa.id “ kebijakan: pengertian, proses, perumusan, implementasi, dsb”
<https://serupa.id/kebijakan-pengertian-proses-perumusan-implementasi-dsb/>. Diakses 15 mei 2022

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 TAHUN 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi Kependudukan

Surat Edaran Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 443.1/ 2978/ Dukcapil Tanggal 16 Maret 2020 Perihal Pelayanan Administarasi Kependudukan

Lampiran I Pedoman Observasi

Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati :
- b. Lokasi :
- c. Hari dan tanggal :

2. Aspek diamati

- a. meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
- b. mengamati kegiatan masyarakat yang ada di lokasi lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
- c. mengamati setiap kegiatan/program yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

3. Lembar Observasi

No	Uraian	Ada	Tidak	Keterangan
1	Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil			
2	Struktur Organisasi			
3	Program Elektronik Government			
4	Sosialisasi Program			
5	Kegiatan Masyarakat Melalui Program			
6	Sarana Dan Prasarana			

Lampiran II Pedoman Wawancara

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN APLIKASI BUAT ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE UNTUK RAKYAT (BAKSO URAT) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Identitas Responden I (Informan Inti)

1. Nama : Khairamadan, ST, S. AP
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 42 Tahun
4. Pekerjaan : Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
5. Pendidikan : S-1

Pemerintah sebagai regulator memberikan acuan dasar yang selanjutnya dipahami oleh masyarakat umum sebagai bentuk arahan untuk mengatur hal hal yang menyangkut kegiatan pelaksanaan Program (BAKSO URAT)

1. Apa landasan hukum (regulasi) dalam pembuatan dan pengimplementasian program aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Sebuah kebijakan yang baik harus ada dasarnya yaitu regulasinya dan harus diketahui masyarakatnya

2. Apakah landasan hukum dari program tersebut sudah disosialisasikan kepada masyarakat?

Implementasi kebijakan program aplikasi (BAKSO URAT) dapat dikategorikan efektif jika masyarakat memahami program tersebut

3. Apakah aplikasi (BAKSO URAT) disosialisasikan cara penggunaannya kepada masyarakat serdang bedagai?
4. Apa fokus utama dibuatnya program aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
5. Bagaimana kecukupan dan kecakapan (kompetensi) sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Identitas responden II (Informan Utama)

1. Nama : Ismudi, S.E
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 46 Tahun
4. Pekerjaan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5. Pendidikan : S-1

1. Apakah seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Telah Ditempatkan Sesuai Pendidikan Dan Keahliannya?
2. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) pernah dilakukan monitoring dan evaluasi?
3. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) berdampak positif bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dan masyarakatnya?
4. Bagaimana efektivitas dan efisiensi dari implementasi aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Identitas Responden III (Informan Utama)

1. Nama : Ahmad Raja Dongoran, S.H, M. Si
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 45 Tahun
4. Pekerjaan : Pranata Komputer Ahli Muda
5. Pendidikan : S-1

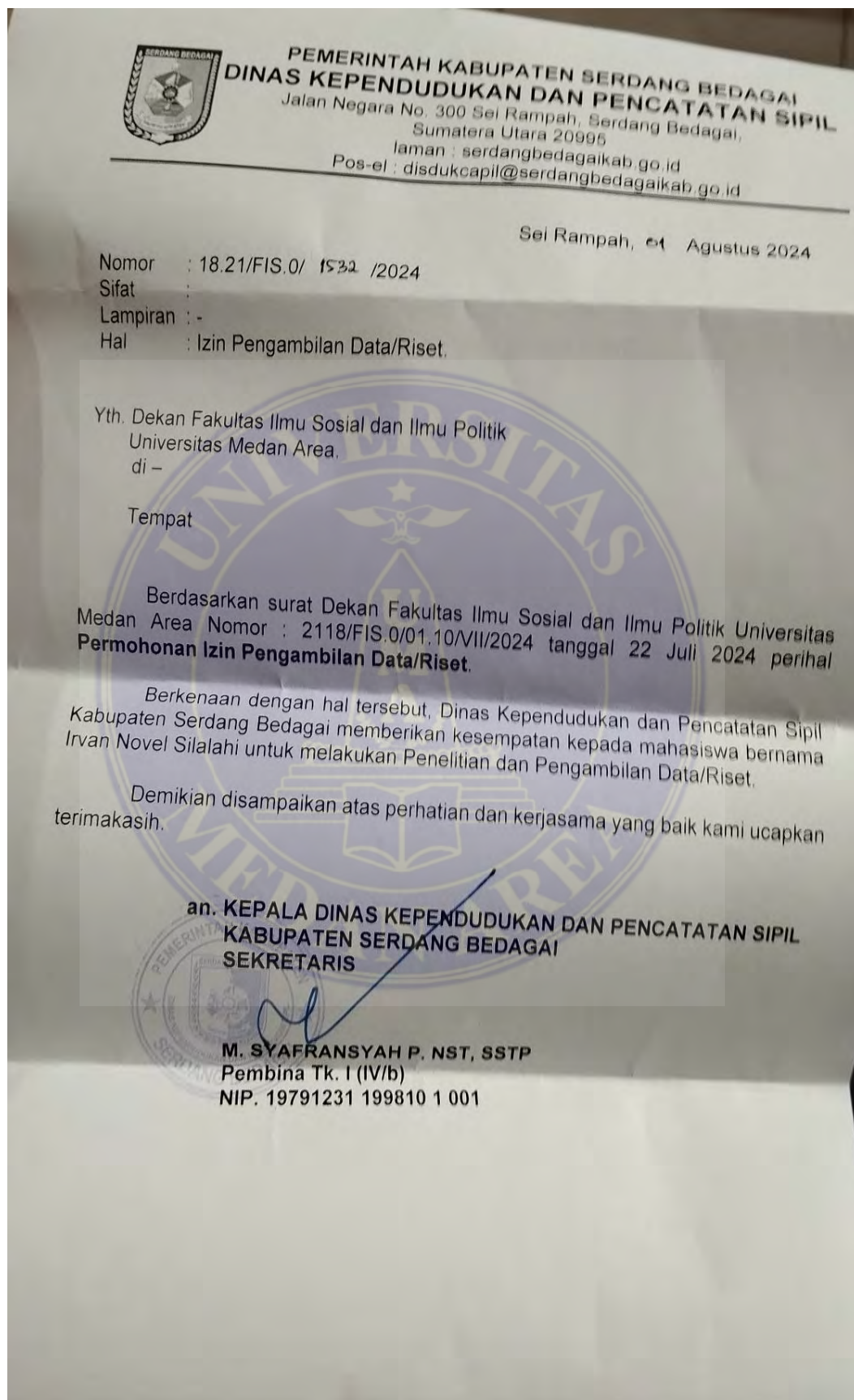
1. Apakah menu yang ada pada aplikasi (BAKSO URAT) dapat digunakan dengan baik?
2. Apakah masyarakat serdang bedagai lebih dominan mengurus administrasi kependudukan secara online dengan aplikasi (BAKSO URAT) atau datang langsung ke kantor (offline)?
3. Apa kelebihan dan kelemahan aplikasi (BAKSO URAT) tersebut?
4. Siapa pihak yang bertanggung jawab atas diluncurkannya program aplikasi (BAKSO URAT) tersebut?
5. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) tersebut perlu dilakukan perbaikan maupun update?

Identitas Responden IV (Informan Utama)

1. Nama : Junaidi, S. AP, M. AP
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 44 Tahun
4. Pekerjaan : Pranata Komputer Ahli Muda
5. Pendidikan : S-1

1. Apa saja kendala yang dialami masyarakat dan pegawai saat menggunakan aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
2. Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai mengetahui masyarakat yang sedang mengalami kendala saat sedang akses aplikasi (BAKSO URAT)?
3. Mengapa smartphone dengan spesifikasi lebih tinggi tidak dapat mengakse aplikasi tersebut?
4. Apakah seluruh proses input dan output dokumen sudah dapat dilakukan di aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?
5. Seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat serdang bedagai atas hadirnya aplikasi tersebut?

Lampiran III Surat Izin Penelitian



Lampiran IV Hasil Observasi

Implementasi Kebijakan Aplikasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (Bakso Urat) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

1. Identitas Observasi

- a. Lembaga yang diamati : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- b. Lokasi : Kabupaten Serdang Bedagai
- c. Hari dan tanggal : Kamis 15 agustus 2025

2. Aspek diamati

- a. meninjau langsung lokasi penelitian, serta keadaan sekitar lokasi lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
- b. mengamati kegiatan masyarakat yang ada di lokasi lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai
- c. Mengamati setiap kegiatan/program yang dilakukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat.

3. Lembar Observasi

No	Uraian	Ada	Tidak	Keterangan
1	Visi Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	✓		
2	Struktur Organisasi	✓		
3	Program Elektonik Government	✓		
4	Sosialisasi Program	✓		
5	Kegiatan Masyarakat Melalui Program	✓		
6	Sarana Dan Prasarana	✓		

Lampiran V Deskripsi Hasil Wawancara

Identitas responden I (informan inti)

1. Nama : Khairamadan, ST, S. AP
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 42 Tahun
4. Pekerjaan : Kabid Pemanfaatan Data Dan Inovasi Pelayanan
5. Pendidikan : S-1

Pemerintah sebagai regulator memberikan acuan dasar yang selanjutnya dipahami oleh masyarakat umum sebagai bentuk arahan untuk mengatur hal hal yang menyangkut kegiatan pelaksanaan Program (BAKSO URAT)

1. Apa landasan hukum (regulasi) dalam pembuatan dan pengimplementasian program aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab : Landasan hukumnya ada pada peraturan bupati nomor 44 tahun 2021 tentang pelayanan publik Menindaklanjuti pasal 5 ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dan mengingat besarnya persentase kepemilikan ponsel pintar (smartphone) pada saat ini, seperti yang disampaikan oleh Kemenkominfo bahwa 89% penduduk Indonesia menggunakan ponsel pintar (*smartphone*). Selain itu juga menimbang situasi di saat pandemi COVID-19 yang membutuhkan pelaksanaan protokol kesehatan(prokes) secara maksimal dan efektif. Serta dalam rangka untuk memangkas tahapan birokrasi dalam mekanisme pengurusan administrasi kependudukan dan juga untuk mengatasi permasalahan jarak antara lokasi kediaman masyarakat menuju lokasi pelayanan administrasi.

Sebuah kebijakan yang baik harus ada dasarnya yaitu regulasinya dan harus diketahui masyarakatnya

2. Apakah landasan hukum dari program tersebut sudah disosialisasikan kepada masyarakat?

Jawab: Ya sudah,

Implementasi kebijakan program aplikasi (BAKSO URAT) dapat dikategorikan efektif jika masyarakat memahami program tersebut

3. Apakah aplikasi (BAKSO URAT) disosialisasikan cara penggunaannya kepada masyarakat serdang bedagai?

Jawab : Ya, kami sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui internal kami serta melalui media sosial kami seperti facebook, kami juga melakukan kerjasama dengan pihak pemerintah desa agar lebih efektif dalam sosialisasinya.

4. Apa fokus utama dibuatnya program aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab : Fokus utamanya yaitu karena adanya covid-19 yang menyebabkan pembatasan sosial dimasyarakat, waktu, jarak, biaya dan memangkas birokrasi.

5. Bagaimana kecukupan dan kecakapan (kompetensi) sumber daya manusia yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab : Untuk kecukupan pegawai terus terang kita masih kekurangan jumlah pegawai tetapi untuk kompetensi pegawai kami sudah baik.

Identitas Responden II (Informan Utama)

1. Nama : Ismudi, S.E
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 46 Tahun
4. Pekerjaan : Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
5. Pendidikan : S-1

1. Apakah seluruh pegawai yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai Telah Ditempatkan Sesuai Pendidikan Dan Keahliannya?

Jawab: Iya pegawai yang ada sudah diposisikan sesuai keahliannya masing-masing.

2. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) pernah dilakukan monitoring dan evaluasi?

Jawab: Pernah dilakukan oleh internal Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.

3. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) berdampak positif bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai dan masyarakatnya?

Jawab: Iya sangat bermanfaat. Pelaksanaan inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- 1) Dengan dilaksanakannya inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) akan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga semakin mendukung terselenggaranya *good governance* di Kabupaten Serdang Bedagai.
- 2) Dengan dilaksanakannya inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) akan memangkas/ mempercepat tahapan birokrasi dalam

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan sehingga memberikan efisiensi dalam kebutuhan waktu yang dibutuhkan masyarakat;

- 3) Dengan dilaksanakannya inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) masyarakat/pemohon tidak perlu lagi meluangkan waktu untuk hadir dan mengantri di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai maupun di Kecamatan ketika menyampaikan permohonan pengurusan administrasi kependudukan, yang tentu saja membutuhkan biaya dan energi yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan produktif lain;
 - 4) Dengan dilaksanakannya inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) akan memangkas jarak tempuh yang harus dijalani masyarakat ketika akan melakukan pengurusan administrasi kependudukan karena dapat dilakukan dari rumah atau darimana saja lokasi masyarakat berada melalui telepon seluler (android) masing-masing sehingga memberikan efisiensi dalam kebutuhan waktu dan biaya yang dibutuhkan masyarakat;
 - 5) Dengan dilaksanakannya inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) dapat mengurangi kerumunan massa dan membatasi interaksi sosial guna mendukung program Pemerintah untuk melakukan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dan pemutusan mata rantai penularan virus COVID-19.
4. Bagaimana efektivitas dan efisiensi dari implementasi aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab: Program (BAKSO URAT) ini sangat efektif dan efisien karena sangat memangkas waktu, biaya dan jarak dalam melakukan pelayanan.

Identitas Responden III (Informan Utama)

1. Nama : Ahmad Raja Dongoran, S.H, M. Si
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 45 Tahun
4. Pekerjaan : Pranata Komputer Ahli Muda
5. Pendidikan : S-1

1. Apakah menu yang ada pada aplikasi (BAKSO URAT) dapat digunakan dengan baik?

Jawab: Ya, sebagian besar menu atau fitur dapat digunakan dengan baik.

2. Apakah masyarakat serdang bedagai lebih dominan mengurus administrasi kependudukan secara online dengan aplikasi (BAKSO URAT) atau datang langsung ke kantor (offline)?

Jawab: Masyarakat masih lebih banyak melakukan pengurusan dokumen kependudukan dengan datang langsung ke kantor, karena masih banyak yang belum dapat menggunakan smartphone dan tidak tahu menggunakan aplikasi tersebut.

3. Apa kelebihan dan kelemahan program aplikasi (BAKSO URAT) tersebut?

Jawab: Dalam Pelaksanaannya, inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) mengalami beberapa hambatan, diantaranya yaitu:

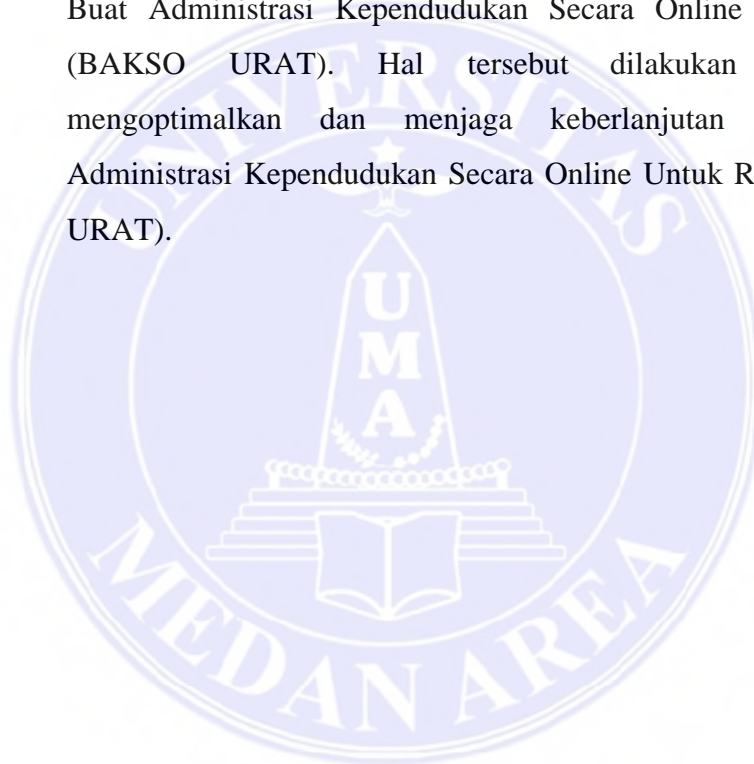
- 1) Kurangnya sarana dan prasarana pendukung inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT) diantaranya seperti *P.C Unit*/Komputer, UPS, dan printer serta perbaikan ruang pelayanan agar menjadi lebih nyaman dan memadai;
- 2) Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi dalam pelaksanaan inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT);
- 3) Kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengikuti tahapan yang di tetapkan dalam inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT).

4. Siapa pihak yang bertanggung jawab atas diluncurkannya program aplikasi (BAKSO URAT) tersebut?

Jawab: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

5. Apakah program aplikasi (BAKSO URAT) tersebut perlu dilakukan perbaikan maupun update?

Jawab: Iya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai tetap dan terus melakukan penyempurnaan terhadap inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT). Hal tersebut dilakukan untuk lebih mengoptimalkan dan menjaga keberlanjutan inovasi Buat Administrasi Kependudukan Secara Online Untuk Rakyat (BAKSO URAT).



Identitas Responden IV (Informan Utama)

1. Nama : Junaidi, S. AP, M. AP
2. Jenis kelamin : Pria
3. Umur : 44 Tahun
4. Pekerjaan : Pranata Komputer Ahli Muda
5. Pendidikan : S-1

1. Apa saja kendala yang dialami masyarakat dan pegawai saat menggunakan aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab: Kendala yang dialami berupa kesalahan unggah data yang dilakukan masyarakat serta server komputer yang tiba-tiba down.

2. Bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai mengetahui masyarakat yang sedang mengalami kendala saat sedang akses aplikasi (BAKSO URAT)?

Jawab: Biasanya kami menerima masukan langsung dari nomor whatsapp yang kami sebar dan melalui menu pengaduan di aplikasi (BAKSO URAT)

3. Mengapa smartphone dengan spesifikasi lebih tinggi tidak dapat mengakse aplikasi tersebut?

Jawab: Tidak tahu

4. Apakah seluruh proses input dan output dokumen sudah dapat dilakukan di aplikasi (BAKSO URAT) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai?

Jawab: Iya, seluruh prosesnya sudah dilakukan secara online hanya saja untuk print out dokumen setelah selesai dapat diambil dikantor langsung atau di kantor desa masing-masing.

5. Seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat serdang bedagai atas hadirnya aplikasi tersebut?

Jawab: Cukup puas

Lampiran VI Dokumentasi



Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.2024



Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.2024



Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.2024



Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai.2024