

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu referensi dasar guna mencari perbandingan sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam melaksanakan penelitian. Penulis tidak dapat menemukan penelitian yang memiliki topik dan judul yang sama diakibatkan inovasi yang diteliti merupakan bagian dari keunikan dalam layanan publik di lokasi penelitian. Selain itu, masa pandemi adalah suatu hal yang baru dan belum pernah ada layanan yang berlaku akibat situasi bencana ini sebelumnya.

*Table 1 Penelitian Terdahulu*

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Widhiastiti, dkk. (2016)	Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Program Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)	Memiliki judul/topik dan tema yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	(1) Komunikasi yang terjadi pada pelaksanaan program inovasi capil online masih belum maksimal karena bersifat satu arah sehingga pelaksanaannya tidak jelas dan konsisten, (2) Sumber daya dinilai masih kurang efektif dan maksimal karena terjadi kerusakan pada jaringan elektronik namun tidak pernah mendapat perbaikan dari pihak Disdukcapil sehingga pelaksanaan program tidak berjalan lancar, (3) Disposisi menunjukkan hasil yang cukup baik dimana para pelaksana kebijakan benar-benar memiliki dedikasi dan kemauan untuk melaksanakan program tanpa mendapat imbalan apapun, (4) Struktur

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil
				birokrasi dinilai masih lemah karena prosedur standar operasional tidak begitu mengikat para pelaksananya sehingga tidak mengikuti aturan yang ditetapkan
Rosita, dkk. (2020)	Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Online (Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)	Memiliki judul/topik dan tema yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	(1) Kualitas pelayanan akta kelahiran masih belum optimal dikarenakan dari segi sosialisasi pada masyarakat yang kurang dan kurangnya respon pemerintah dalam memperbaikinya, (2) Dengan adanya pelayanan akta kelahiran berbasis online ini membuat proses pembuatan akta kelahiran sangat mudah dan cepat, (3) Penerapan <i>E-Government</i> untuk pembuatan akta kelahiran lebih memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran secara online dari pada secara manual karena dinilai kurang efektif
Anggraeni & Indah (2020)	Penerapan Pendaftaran Pencatatan Perkawinan WNI Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya	Memiliki judul/topik dan tema yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	Penelitian ini memaparkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya melalui delapan Elemen Sukses Manajemen Proyek Elektronik Government, antara lain: (1) <i>Politicalenvironment</i> , (2) <i>Leadership</i> , (3) <i>Planning</i> , (4) <i>Stakeholders</i> , (5) <i>Transparency/visibility</i> , (6) <i>Budgets</i> , (7) Teknologi, (8) <i>Innovation</i> .
Koli & Firman (2019)	Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	Memiliki judul/topik yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	(1) Faktor sarana prasarana dan kemampuan tugas dalam memberikan pelayanan ini sangat penting sebagai tolak ukur pelayanan tersebut bisa efektif atau tidak, (2) Di Dispendukcapil Kota Batu sudah tersedia sarana prasarana berupa perlengkapan sistem teknologi dan informasi, (3) Sumber daya manusia yang ada sudah cukup memadai dan berkompeten dalam

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil
				bidangnya masing-masing, (4) Kendala yang dihadapi yaitu waktu penyelesaian layanan yang belum efektif, hal ini dikarenakan terkendala dengan masalah jaringan server dari pusat dan banyak data yang tidak valid, (5) Terdapat kekurangan bahan material untuk pembuatan e-ktp dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur serta persyaratan pelayanan yang dibutuhkan
Eva Hany Fanida (2015)	Penerapan E-LAMPID (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran)	Memiliki judul/topik yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	Penelitian ini memuat bagaimana penerapan <i>e-lampid</i> di Dispendukcapil Kota Surabaya melalui delapan elemen sukses manajemen proyek <i>e-government</i> , antara lain: (1) <i>Political environment</i> , (2) <i>Leadership</i> , (3) <i>Planning</i> , (4) <i>Stakeholders</i> , (5) <i>Transparency/visibility</i> , (6) <i>Budgets</i> , (7) Teknologi, (8) <i>Innovation</i> .
Reza, dkk. (2020)	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Elektronik Surat Keterangan (E-SUKET) di Kota Kediri	Memiliki judul/topik yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri terkait penerapan E-Suket (Elektronik Surat Keterangan) sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik dari sistem manual ke sistem online, dimana dengan adanya E-Suket masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan permohonan pembuatan surat. Inovasi ini juga sebagai keunggulan pelayanan publik di Kota Kediri, sehingga masyarakat bisa melakukan permohonan pembuatan surat kapan saja dan dimana saja. Dalam upaya peningkatan pelayanan publik E-Suket di Kota Kediri, pemerintah terus melakukan peningkatan dalam memelihara sistem, sumber daya manusia, serta sosialisasi yang terus

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Peneliti	Persamaan	Perbedaan	Hasil
				dilakukan. Selain itu, kebijakan ini akan terus diupayakan agar bisa diakses secara online, hal ini tidak lain sebagai peran Pemerintah Kota Kediri untuk meningkatkan pelayanan publik yang cepat, tepat dan transparan serta mengikuti perkembangan dunia teknologi
Bima Bayu Baskoro (2021)	Implementasi Program Dispendukcapil Go Online (GOOL) Dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil di Tengah Pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo.	Memiliki judul/topik yang sama. Menggunakan metode deskriptif kualitatif.	Peneliti. Tempat yang diteliti. Fokus Penelitian.	(1) Komunikasi yang dilakukan dengan sosialisasi, kejelasan informasi, dan konsistensi dalam memberikan informasi, (2) Sumber daya yang terpenuhi, baik sumberdaya manusia, fasilitas penunjang dan perkembangan program yang terus menuju kearah yang baik, (3) sikap yang ditunjukkan sangat baik, respon yang diberikan positif, dan persepsi yang baik, (4) struktur birokrasi yang diberikasan sudah sesuai dengan SOP dan pembagian tugas yang jelas sesuai dgn jenis pelayanan yang ada.

Sumber: Bima (2021)

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari ketiga peneliti sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan. Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai implementasi program/kebijakan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitian dan lokasi penelitian. Namun, peneliti kesulitan dalam mencari penelitian dengan judul yang sama maupun benar-benar spesifik sehingga peneliti mengambil penelitian yang hampir mirip.

## B. Kerangka Dasar Teoritik

### 1. Administrasi Publik

Menurut Gullick dalam Syafiie (2003) bahwa ilmu administrasi adalah suatu sistem pengetahuan dimana olehnya manusia dapat mengerti hubungan-hubungan meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang-orang secara teratur bekerja sama untuk tujuan tertentu.

Administrasi negara bertujuan untuk meningkatkan kemakmuran seluruh rakyat karena terlepas dari sistem politik dan perekonomian yang dianut oleh suatu negara, semua negara modern mengatakan bahwa negara itu adalah *welfare state*.

Administrasi negara dalam pelaksanaan kegiatannya bermotifkan pemberian *service* yang seefisien, seekonomis, dan seefektif mungkin kepada setiap warga negara yang harus dilayaninya. Pemberian *service* yang efisien, ekonomis, dan efektif itu merupakan *conditio sine quanon* administrasi, karena seperti telah dikatakan tujuan yang hendak dicapai oleh negara tidak terbatas, sedangkan alat-alat pemuasannya selalu terbatas. Karena, *input* (sumber-sumber) yang dipergunakan harus diusahakan supaya sedikit mungkin dengan menghasilkan *output* (hasil) yang sebesar mungkin.

Administrasi negara dalam hal ini aparatur pemerintah berkewajiban melayani semua warga negara dengan perlakuan yang sama, karena warga negara itu dimata hukum berkedudukan sama, oleh karenanya harus diberi pula pelayanan yang sama. Hal ini sangat penting karena dalam abad modern sekarang ini pemerintah beserta seluruh personalia aparaturnya adalah abdi seluruh rakyat (Sellang, 2016).

Simon (1998: 68-69) mengemukakan prinsip-prinsip umum administrasi sebagai berikut:

- a. efisiensi administrasi ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
- b. efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengatur anggota-anggota kelompok dalam suatu hierarki wewenang yang pasti;
- c. efisiensi administrasi ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
- d. efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat (Anggara, 2012)

## **2. Administrasi Kependudukan**

### **a. Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi dalam arti sempit adalah keseluruhan aktivitas yang bersifat ketatausahaan, yaitu mencakup kegiatan surat-menyurat, mulai dari pencatatan atau agenda surat masuk dan surat keluar, pengetikan, penggandaan, pendistribusian, dan pengarsipan surat, termasuk pencatatan dan pengolahan data dan informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam rangka penentuan kebijakan dan pengambilan keputusan yang terkait dengan tugas dan fungsi organisasi (Banga, 2018: 15). Sedangkan administrasi dalam arti luas adalah suatu rangkaian aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh kelompok individu, yang didasarkan pada pertimbangan rasionalitas tertentu, dimana di dalamnya terdapat struktur dan fungsi yang

didukung oleh ketersediaan sumber daya, dalam rangka pencapaian tujuan bersama (Banga, 2018: 22). Menurut Siagian *dalam* Pasolong (2019: 3) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pasolong (2019: 3) juga mengemukakan administrasi ialah pekerjaan terencana yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional.

Penduduk adalah setiap orang baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang bertempat tinggal di wilayah Negara RI dan telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Disdukcapil Pontianak, 2021). Kependudukan adalah hal yang berhubungan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial dan budaya (Dispendukcapil Denpasar, 2014). Dalam Undang-Undang 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

#### b. Dimensi Karakteristik Administrasi

Pasolong (2019: 3) mengemukakan terdapat tiga dimensi karakteristik administrasi, yaitu:

- 1) Efisiensi, berarti bahwa tujuan dari pada administrasi adalah untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. Dengan kata lain bahwa pencapaian tujuan administrasi dengan hasil yang berdaya hasil guna (efektif) dan berdaya guna (efisien).
- 2) Efektivitas, pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan dalam istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.
- 3) Rasional, berarti bahwa tujuan yang telah dicapai bermanfaat untuk maksud yang berguna, tetapi tentu saja yang dilakukan dengan sadar atau disengaja.

#### c. Prinsip-Prinsip Administrasi

Herbert Simon *dalam* Pasolong (2019: 16) membagi empat prinsip-prinsip administrasi yang lebih umum, antara lain:

- 1) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui suatu spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
- 2) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok di dalam suatu hirarki yang pasti;

- 3) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil;
- 4) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

d. Konsepsi Administrasi Publik dan Inovasi Administrasi

Konsepsi administrasi publik banyak diperkenalkan oleh para pakar dan penulis, baik pakar dan penulis domestik maupun mancanegara. Salah satu pakar mancanegara yang terkenal dalam bidang ilmu administrasi publik yang terkenal adalah NigrodalamBanga (2018: 4) yang memperkenalkan konsep administrasi publik sebagai suatu bidang studi yang menekankan peran pemerintah sebagai pelayan publik. Makna pelayanan menurut konsepsi administrasi publik tidak terbatas pada sektor pemerintah (negara) tetapi juga mencakup sektor swasta, kelompok-kelompok masyarakat tertentu dan juga bagi individu-individu.

Bertolak dari pandangan itu, dapat dijelaskan bahwa konsepsi administrasi publik lebih memperjelas posisi administrasi publik yang mengemban peran sebagai pelayan, dan posisi publik atau masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Pandangan ini sejalan dengan gagasan Supomo, salah seorang pakar/guru besar ilmu administrasi negara berkebangsaan Indonesia yang dikenal melalui pidato pengukuhan

sebagai guru besar ilmu administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, antara lain menekankan bahwa kepentingan masyarakat merupakan perhatian utama dari administrasi negara. Besarnya dan luasnya kegiatan administrasi negara, tergantung pada jasa-jasanya dalam menyelenggarakan dan melindungi kepentingan-kepentingan rakyat atau publik (Thoha *dalam* Banga: 2018: 5).

Merujuk pada kedua pandang teoritis yang sangat rasional dan idealis itu, dapat ditarik benang merahnya dengan pemaknaan yang bersifat filosofi, bahwa pemikiran dan gagasan yang dikedepankan oleh kedua pakar itu, adalah memperjelas posisi dan orientasi konsep administrasi publik sebagai suatu kecenderungan baru yang berbeda dengan posisi dan orientasi konsep administrasi negara. Posisi dan orientasi administrasi publik lebih mengedepankan atau lebih berorientasi kepada pelayanan publik. Artinya, posisi administrasi mengemban fungsi pelayanan, memiliki keseimbangan dan kesejajaran dengan posisi masyarakat (publik) sebagai pihak yang dilayani. Pada satu pihak administrasi publik mempunyai sejumlah hak dan kewajiban yang harus dilaksanakannya, sedang di pihak lain masyarakat (publik) juga mempunyai sejumlah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

Inovasi administrasi terletak pada peranan dan kapasitas birokrasi pemerintah melalui penyelenggaraan urusan-urusan

pelayanan publik pada institusi pemerintahan. Menurut Muttaqin *dalam* Banga (2018: 6) birokrasi yang inovatif adalah birokrasi yang memiliki kapasitas dilihat dari beberapa faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Pada akhirnya, Muttaqin berpandangan bahwa di era modernisasi dan kompetitif global saat ini, sudah menjadi tuntutan bagi birokrasi pemerintah untuk berinovasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk itu, jika birokrasi berkeinginan untuk berinovasi sebagai wujud tanggung jawab dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, maka terdapat dua hal penting yang harus mendapat perhatian, yaitu: (1) ciptakan kreativitas bagi aparatur birokrasi; (2) ciptakan iklim kompetitif diantara aparatur birokrasi. Dengan demikian, iklim kompetitif akan menumbuhkan kreativitas dan pada gilirannya, kreativitas akan melahirkan inovasi.

### **3. Kebijakan Publik**

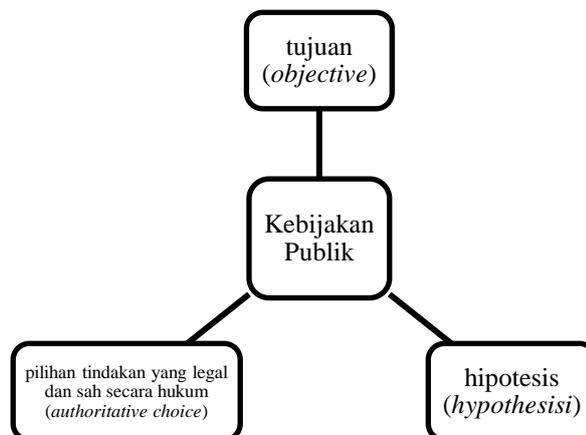
Kebijakan publik pada umumnya dipahami sebagai salah satu upaya atau tindakan pemerintah yang dibuat dalam rangka melaksanakan tugas-tugas pemerintahannya, dalam wujud pengaturan ataupun keputusan. Pada praktiknya, kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang dijalankan dalam suatu sistem pemerintahan negara, yang di dalamnya terkandung langkahlangkah atau upaya yang harus dilaksanakan oleh pemerintah selaku penyelenggara negara. Dalam

praktiknya, kebijakan publik tidak terlepas dari peran dan fungsi aparat pemerintah yang disebut birokrasi (Anggara, 2018).

Kebijakan publik adalah keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dibuat oleh otoritas politik, yaitu mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Selanjutnya, kebijakan publik akan dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah (Anggara, 2018).

Sementara itu, Thomas Dye (1992: 2-4) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, di sinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan (Anggara, 2018).

Selanjutnya, Bridgeman dan Davis (2004) dalam Suharto (2008: 5-8) menerangkan bahwa kebijakan publik sedikitnya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan, yakni sebagai tujuan (*objective*), sebagai pilihan tindakan yang legal dan sah secara hukum (*authoritative choice*), dan sebagai hipotesis (*hypothesis*) (Anggara, 2018).



*Gambar 1 Kebijakan publik (Anggara, 2018)*

Implementasi kebijakan, dalam pengertian yang luas, dipandang sebagai suatu tindakan dari proses kebijakan segera setelah undang-undang ditetapkan oleh lembaga yang berwenang, dan selanjutnya dilakukan oleh pemerintah, individu secara pribadi atau kelompok masyarakat untuk mencapai tujuan. Tindakan-tindakan yang dilakukan itu harus mampu mengaitkan antara tujuan yang dirumuskan dan realisasi atau hasil yang akan dan atau telah dilakukan, agar ada sinkronisasi (Hardiansyah, 2017).

Tindakan-tindakan yang cermat tersebut dalam suatu organisasi dilakukan oleh pejabat yang memiliki kewenangan atau otoritas sesuai mekanisme dan prosedur yang berlaku, menggunakan sarana dan prasarana, serta dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan. Dalam kaitan makna implementasi tersebut, Lester dan Stewart (2000:104-105) mengemukakan bahwa: Implementasi bermakna pelaksanaan undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam

upaya meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*) (Hardiansyah, 2017).

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan adalah melaksanakan undang-undang dalam bentuk program kerja yang lebih operasional oleh aktor/implementor dalam organisasi yang terorganisir dengan baik, dilakukan dengan prosedur dan teknik kerja yang jelas, serta dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan kebijakan. Memang kenyataan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan hal yang kompleks, karena dalam pelaksanaannya merupakan satu sistem yang tidak lepas dari sub-sub sistem yang ada (*input – proses – output*) sampai dengan *outcome* atau dampak yang ditimbulkan (Hardiansyah, 2017).

Kebijakan publik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2019, tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring pasal 1 “Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Admindak Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Sedangkan pada Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 22 Tahun 2020 tentang standart pelayanan dan maklumat pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Probolinggo. Membahas mengenai Standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo merupakan panduan bagi penyelenggara pelayanan publik maupun pengguna layanan dalam menerapkan pelayanan, untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara.



*Gambar 2 Kebijakan Publik*

#### **4. Implementasi**

##### **a. Pengertian Implementasi Kebijakan**

Dalam inggis *dalam* Pasolong (2019: 67) mendefinisikan implementasi sebagai rangkuman dari berbagai kegiatan yang di dalamnya sumber daya manusia menggunakan sumber daya lain untuk mencapai sasaran strategi. Gordon *dalam* Pasolong (2019: 68) mengatakan bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan

yang diarahkan pada realisasi program. Secara etimologis implementasi dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang berkaitan dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan saran (alat) untuk memperoleh hasil (Tachjan, 2006: 24). Dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah persiapan implementasi, yaitu memikirkan dan menghitung secara matang berbagai kemungkinan keberhasilan dan kegagalan, termasuk hambatan atau peluang-peluang yang ada dan kemampuan organisasi yang disertai tugas melaksanakan program (Pasolong, 2019: 68).

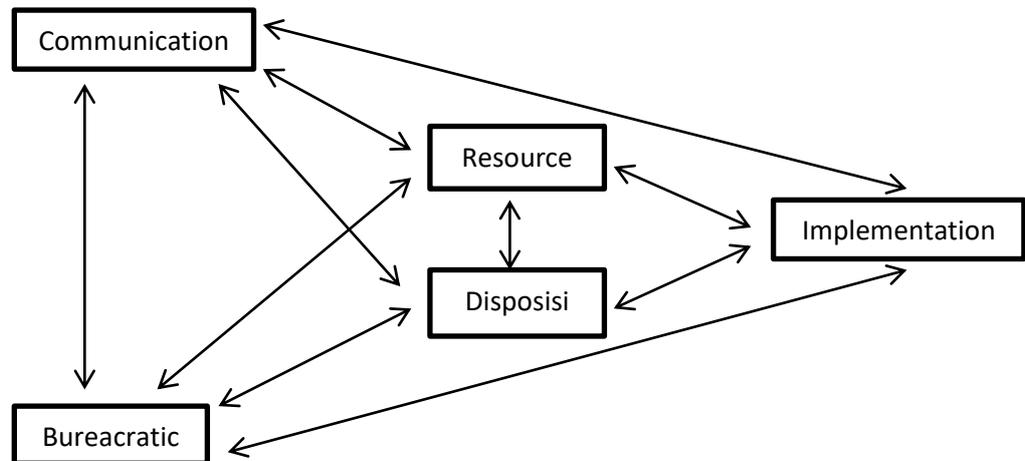
Secara konseptual kebijakan publik dapat dilihat dari Kamus Administrasi Publik Chandler dan Plano *dalam* (Pasolong, 2019: 47) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap sumber-sumber daya yang ada untuk memecahkan masalah publik atau pemerintah. Bahkan Chandler dan Plano beranggapan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk investasi yang kontinu oleh pemerintah demi kepentingan orang-orang yang tidak berdaya dalam masyarakat agar mereka dapat hidup dan ikut berpartisipasi dalam pemerintahan. Kebijakan publik adalah keputusan atas sejumlah atau serangkaian pilihan yang berhubungan satu sama lain yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan (Tachjan, 2006: 15). Dalam proses kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi

kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis (Tachjan, 2006: 24).

Dari uraian diatas dapat diperoleh suatu gambaran bahwa implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan/disetujui. Implementasi kebijakan mengandung logika yang top-down, maksudnya menurunkan/menafsirkan alternatif-alternatif yang masih abstrak atau makro menjadi alternative yang bersifat konkrit atau mikro (Tachjan, 2006: 25).

b. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Implementasi Kebijakan Publik

Model Edwards III (1980) mempertimbangkan empat faktor kritis atau variabel di dalam mengimplementasikan kebijakan publik, yaitu: faktor-faktor internal organisasi ini berpengaruh secara langsung terhadap implementasi, tetapi juga saling tergantung satu dengan yang lainnya. Edward menilai bahwa masalah utama administrasi publik rendahnya perhatian terhadap implementasi. Secara tegas dikatakan bahwa „*without effective implementation the decision of policymakers will not be carried out successfully*“. Edward III melihat empat isu pokok (faktor penentu) yang perlu mendapatkan perhatian agar impkementasi kebijakan menjadi efektif, yang digambarkan dalam kerangka model implementasi sebagai berikut (Wahyono, dkk. 2019) :



Gambar 3 Teori Implementasi Edward III (Wahyono, dkk. 2019)

- 1) Komunikasi, keberhasilan kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.
- 2) Sumber daya, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya financial. Sumber daya adalah faktor penting untuk imolementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggak di kertas menjadi dokumen saja.

- 3) Disposisi, adalah watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berada dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.
- 4) Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar atau SOP (*Standard Operating Procedures*). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak.

Ke empat faktor diatas harus dilaksanakan secara simultan karena antar satu dengan yang lainnya memiliki keterkaitan yang kuat. Tujuan kita adalah meningkatkan pengetahuan tentang implementasi kebijakan. Penyederhanaan pengertian dengan dengan cara diturunkan (membreakdown) melalui eksplanasi implementasi kedalam komponen prinsip. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses dinamis yang dimana meliputi interaksi banyak faktor. Sub kategori dari faktor-faktor yang mendasar ditampilkan sehingga dapat diketahui pengaruhnya terhadap implementasi.

### c. Hambatan Implementasi Kebijakan

Menurut Gow dan MorssdalamPasolong (2019:69) dalam implementasi kebijakan terdapat berbagai macam hambatan, antara lain: (1) Hambatan politik, ekonomi dan lingkungan; (2) Kelemahan institusi; (3) Ketidakmampuan SDM dibidang teknis dan administratif; (4) Kekurangan dalam bantuan teknis; (5) Kurangnya desentralisasi dan partisipasi; (6) Pengaturan waktu (*timing*); (7) Sistem informasi yang kurang mendukung; (8) Perbedaan agenda tujuan antara aktor; (9) Dukungan yang berkesinambungan. Semua hambatan ini dapat dengan mudah dibedakan atas hambatan dari dalam dan dari luar (Pasolong, 2019: 69). Hambatan dari dalam dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sumber daya manusia, dana, struktur organisasi, informasi, saran dan fasilitas yang dimiliki, serta aturan, sistem dan prosedur yang harus digunakan. Sedangkan hambatan dari luar dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung ataupun tidak langsung kepada proses implementasi itu sendiri, seperti peraturan atau kebijakan pemerintah, kelompok sasaran, kecenderungan ekonomi, politik, kondisi social budaya, dan sebagainya.

## 5. Organisasi

Teori organisasi adalah alat (*tool*) bagi berbagai disiplin, seperti sosiologi, administrasi negara, ekonomi, manajemen; ilmu politik, dan sebagainya, untuk memahami fakta, membentuk pengertian,

menerangkan gejala, meramalkan masa depan, dan menguji hipotesis organisasi (tentang fungsi teori, lihat Fred N. Kerlinger dalam *Foundations of Behavioral Research*, 1973: 7-9). Sebagai teori, organisasi membentuk dan melatih cara berpikir logis dan cara mengatur atau merancang gejala sesuatu dengan tertib dan rapi. Baik Frederick C. Thayer maupun Alberto Guerreiro-Ramos dalam Carl J. Bellone (ed.), *Organization Theory and The New Public Administration* (1980: 113-141) berpendapat bahwa ada kaitan antara teori organisasi dan epistemologi. Thayer memandang teori organisasi sebagai epistemologi, yaitu teori tentang organisasi konsep-konsep sebagai unsur dasar pengetahuan, sedangkan Guerreiro-Ramos memandang organisasi sebagai sistem epistemologis.

Teori organisasi tidak hanya menyangkut perihal pengorganisasian, atau secara terpeinci, studi tentang struktur, fungsi, penampilan organisasi, perilaku individu dan kelompok di dalamnya seperti anggapan D. S. Pugh (ed.) dalam *Organization Theory* (1980: 9), melainkan juga pemeliharaan, peningkatan efektivitas, perubahan, hubungan dengan lingkungan, konflik, penyakit, analisis, perbaikan, dan pembangunan organisasi berikut perilaku manusia di dalamnya.

Kast dan Rosenzweig (1996: 21) memberikan definisi tentang organisasi sebagai berikut:

- a. suatu subsistem dari lingkungannya yang lebih luas;
- b. suatu pengaturan yang berorientasi sasaran orang dengan tujuan;

- c. suatu subsistem struktur orang yang bekerja sama dengan aktivitas terpadu;
- d. suatu subsistem teknik orang yang memakai pengetahuan, teknik peralatan dan fasilitas;
- e. suatu subsistem psikososial orang dalam hubungan sosial;
- f. suatu subsistem manajerial perencanaan semua usaha.

Dalam menjalankan fungsi-fungsi administrasi diperlukan suatu wadah untuk melaksanakan seluruh kegiatan yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan (Anggara, 2012).

Dalam literatur manajemen publik, pengertian organisasi publik bermula dari konsep “barang publik” (publik goods), yaitu adanya produk-produk tertentu berupa barang dan jasa yang tidak dapat dipenuhi dengan mekanisme pasar yang dilakukan individu-individu (Samuelson, 1945). Konsep ini menunjukkan adanya produk-produk yang bersifat kolektif dan harus diupayakan secara kolektif pula.

Beberapa bidang tertentu yang bersifat kolektif di mana organisasi publik memainkan peranannya, misalnya penegakkan hukum, pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan nasional, dan lain sebagainya. Semua ini tidak bisa diupayakan secara individual. Organisasi publik diadakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu pelayanan-pelayanan yang tidak dapat diusahakan sendiri secara terpisah oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, fungsi organisasi publik adalah

mengatur pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat secara umum (Hardiansyah, 2017).

## **6. Program Layanan Publik**

### **a. Pengertian Pelayanan Publik**

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: perihal/cara melayani; servis/jasa. Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2018: 14) pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah, 2018: 14).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto & Winarsih *dalam* Hardiansyah, 2018: 15).

#### b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi *dalam* Hardiansyah (2018: 26) menjelaskannya sebagai berikut:

##### 1) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi:

a) Kesehatan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh UUD. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan yang hendak diwujudkan pemerintah, maka kesehatan harus menjadi perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

b) Pendidikan dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Pada pemerintahan kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam Program Wajib Belajar Sembilan Tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya.

c) Bahan kebutuhan pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan

kebutuhan pokok. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan bahan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan. Ketidakstabilan harga bahan kebutuhan bahan pokok yang tidak terkendali dapat menimbulkan ketidakstabilan politik. Selain itu, pemerintah perlu menjamin bahwa cadangan persediaan di gudang pemerintah cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sampai jangka waktu tertentu.

## 2) Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah meliputi:

### a) Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

### b) Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, dan sebagainya.

c. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan (Hardiansyah, 2018: 32). Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memerhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 adalah sebagai berikut:

- 1) Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

d. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan; Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan; 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan

penyediaan kebutuhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, 3) Rincian biaya pelayanan publik dan data cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi; Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggungjawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses; Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lainnya.

e. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian/pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerja sama atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik serta masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah (Hardiansyah, 2018: 33). Menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat,

pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## **7. Pencatatan Sipil**

### **a. Pengertian Pencatatan Sipil**

Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota (Dukcapil Palangkaraya, 2021). Pencatatan sipil yaitu proses pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang pada register catatan sipil oleh instansi penyelenggara catatan sipil sebagai dasar penerbitan kutipan akta (Disdukcapil Pontianak, 2021). Esensi pencatatan sipil antara lain sebagai berikut:

- 1) Sebagai wujud pengakuan negara atas status sipil dan status keperdataan setiap warga Negara,
- 2) Memberikan perlindungan hukum kepada warga negara,
- 3) Potret kehidupan peradaban suatu bangsa,
- 4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

### **b. Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pencatatan Sipil**

Tugas Pokok dan Fungsi Bidang Pencatatan Sipil diatur dalam Peraturan Bupati No. 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugas Pokok dan Fungsi

sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pencatatan Sipil mempunyai uraian tugas:

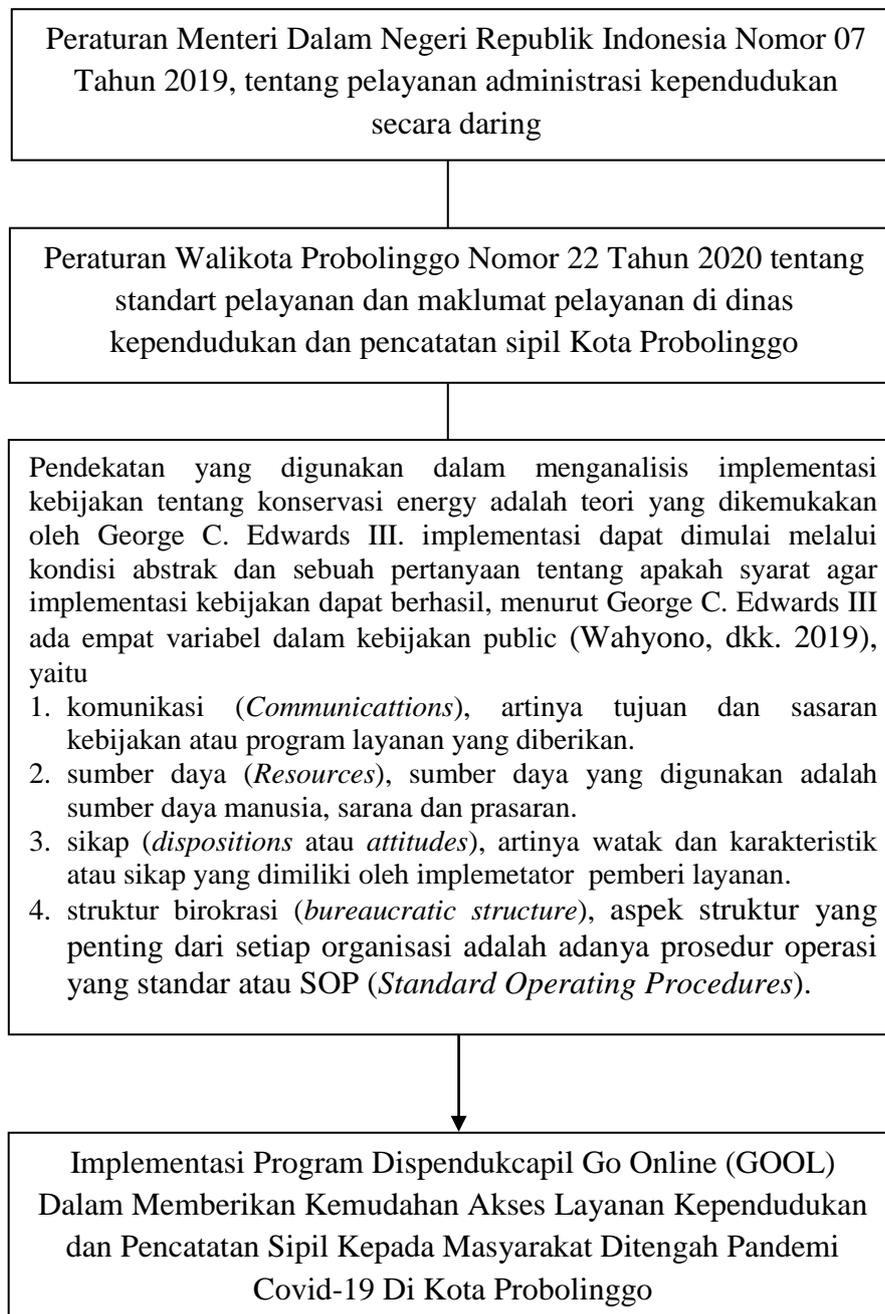
- 1) Merumuskan perencanaan dan program kerja Bidang Pencatatan Sipil sebagai bahan penyusunan perencanaan dan program Dinas;
- 2) Merumuskan bahan kebijakan teknis Dinas dan/atau bahan kebijakan daerah dalam hal pencatatan kelahiran dan kematian, perkawinan dan perceraian serta perubahan status anak dan pewarganegaraan;
- 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sesuai program kerja yang ditetapkan;
- 4) Memimpin, mengarahkan, membina dan mengawasi pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sesuai pedoman yang ditetapkan;
- 5) Mengevaluasi pelaksanaan tugas Seksi Pencatatan Kelahiran dan Kematian dan Seksi Pencatatan Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan sebagai bahan perbaikan selanjutnya;
- 6) Melaporkan pelaksanaan tugas dan fungsi Bidang Pencatatan Sipil;  
dan

7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Menurut Uma Sekar *dalam* Sugiyono (2019: 95) kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Untuk lebih jelas, berikut digambarkan bagan kerangka berpikir dalam penelitian ini guna mempermudah memahami alur berpikir peneliti.

Gambar 4 Kerangka Berpikir



Sumber: Bima (2021)

