

**IMPLEMENTASI PROGRAM “DIMANA ANDA KEMANA ANDA
KAMI LAYANI” (DINDA KANDA KALAYANI) DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KABUPATEN NGAWI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

Muhammad Mufid Ro'uf
NPM. 20041010248

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**Implementasi Program "Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani" (Dimda
Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi
Kependudukan Kabupaten Ngawi**

Disusun oleh:

Muhammad Mufid Ro'uf
20041010248

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan.

Menyetujui,
Pembimbing


Oktarizka Revlandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PROGRAM "DIMANA ANDA KEMANA ANDA KAMI LAYANI" (DINDA KANDA KALAYAND) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN NGAWI

Disusun Oleh:

MUHAMMAD MUFID RO'UF
NPM. 200411010248


Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Formosa
Journal of Multidisciplinary (FJMR) (Telah terindeks Copernicus), Volume
3 Nomor 9, September Tahun 2024

Menyetujui,


Pembimbing

Tim Penguji,
1. Ketua


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP.
NPT. 21219941014318


Saggih Mengalou, S.P., M.P.
NPT. 21119920401314
2. Sekretaris


Oktarizka Reviandani, S.AP., M.AP.
NPT. 21219941014318
3. Anggota


Binti Azizaun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 1906804182021211006

LEMBAR REVISI

IMPLEMENTASI PROGRAM "DIMANA ANDA KEMANA ANDA KAMI LAYANI" (DINDA KANDA KALAYANI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN NGAWI

Disusun Oleh:

MUHAMMAD MUFD RO'UF
NPM. 20041010248

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 20 September 2024


Menyetujui,


Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Singgih Manggaloh, S.IP., M.IP.
NPT. 21119920401314


Oktarizka Revisandani, S.AP., M.AP
NPT. 21219941014318


Binti Azizatul Nafiah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022632008

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Mufid Ro'uf
NPM : 20041010248
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 20 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakann dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarism dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 20 September 2024
Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Mufid Ro'uf
NPM. 20041010248

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul **“Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Ngawi”**.

Penulisan penelitian skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dengan tersusunnya penelitian skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Oktarizka Reviandani S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran membimbing dan memberikan dorongan serta semangat untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Ibu Oktarizka Reviandani S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
6. Orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya;
7. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi dan seluruh staf yang terlibat, yang telah bekerja keras dan berdedikasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan saling mendoakan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta dukungannya dari semua pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat sebagai pedoman peneliti dalam melaksanakan penelitian selanjutnya.

Surabaya, 2 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	19
2.1 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Landasan Teori.....	23
2.2.1 Kebijakan Publik.....	23
2.2.1.1 Jenis-jenis Kebijakan Publik	25
2.2.1.2 Tahap Kebijakan Publik.....	26
2.2.2 Implementasi Kebijakan	28
2.2.2.1 Model-Model Implementasi.....	28
2.2.3 Pelayanan Publik.....	33
2.2.3.1 Asas-Asas Pelayanan Publik	34

2.2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	35
2.2.4 Administrasi Kependudukan.....	36
2.2.5 Jemput Bola.....	36
2.2.6 Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYAN).....	37
2.3 Kerangka Berpikir.....	41
BAB III Metode Penelitian.....	42
3.1 Jenis dan Metode Penelitian.....	42
3.2 Definisi Konseptual.....	43
3.2.1 Kebijakan Publik.....	44
3.2.2 Implementasi Kebijakan	44
3.2.3 Pelayanan Publik.....	45
3.2.4 Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (DINDA KANDA KALAYAN).....	45
3.3 Lokasi Penelitian.....	46
3.4 Fokus Penelitian	46
3.4 Sumber Data.....	51
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	52
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.8 Keabsahan Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum.....	60
4.1.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi	62

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi	63
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.....	64
4.1.5 Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi	69
4.1.6 Sasaran Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.....	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Komunikasi	74
4.2.1.1 Tranmisi	75
4.2.1.2 Kejelasan	82
4.2.1.3 Konsistensi	87
4.2.2 Sumber Daya	90
4.2.2.1 Staff	90
4.2.2.2 Informasi	95
4.2.2.3 Kewenangan	98
4.2.2.4 Fasilitas	100
4.2.3 Disposisi.....	106
4.2.3.1 Kognisi	106
4.2.3.2 Arahan dan Tanggapan Pelaksana	109
4.2.3.3 Intensitas Respon dan Arahan Pelaksana	112
4.2.4 Struktur Birokrasi.....	117
4.3 Pembahasan.....	122
4.3.1 Komunikasi	124
4.3.2 Sumber Daya.....	129

4.3.3 Disposisi.....	132
4.3.4 Struktur Birokrasi.....	134
BAB V KESIMPULAN	139
5.1 Kesimpulan	139
5.2 Saran.....	141
DAFTAR PUSTAKA	144
Lampiran	148

Daftar Tabel

	Halaman
Tabel 1. 1 Persentase Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan di Seluruh Kecamatan pada Kabupaten Ngawi 2023	14
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Perincian Fokus dan Sub Fokus Penelitian	50
Tabel 4. 1 Data Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4. 2 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Berdasarkan Kepangkatan	70
Tabel 4. 3 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi Berdasarkan Jabatan	71
Tabel 4. 4 Penjabaran Visi Misi dan Misi Perbup Ngawi No. 85 Tahun 2022.....	89
Tabel 4. 5 Bagian-Bagian dalam Struktur Birokrasi yang Dibutuhkan dalam Pelayanan Jemput Bola	93
Tabel 4. 6 Fasilitas yang digunakan dalam Pelayanan Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani (Dinda Kanda Kalayani) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi	101
Tabel 4. 7 Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Perangkat Daerah	113

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 1. 1 Kondisi Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi	9
Gambar 1. 2 Implementasi Program Pelayanan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani).....	13
Gambar 2. 1 Tahapan Proses Kebijakan dengan Tipe-tipe Pembuatan Kebijakan	27
Gambar 2. 2 Implementasi sebagai proses politik dan administrasi	31
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	41
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Miles dan Hubberman	56
Gambar 4. 1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.....	60
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.....	64
Gambar 4. 3 Instagram Disdukcapil Kabupaten Ngawi.....	76
Gambar 4. 4 Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pasar Djadoel	77
Gambar 4. 5 Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Ahad Pahingan Car Free Day	77
Gambar 4. 6 Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) pada SMKN 1 Paron Kab. Ngawi	79

Gambar 4. 7 Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) pada Desa Mengger, Kec. Karanganyar, Kab. Ngawi.....	81
Gambar 4. 8 Tujuan, Sasaran, Strategi, dan Arah Kebijakan	85
Gambar 4. 9 Staff Tim Jemput Bola dalam Implementasi Program Pelayanan Administrasi Kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani).....	91
Gambar 4. 10 SOP yang digunakan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam kemampuan untuk pelayanan administrasi kependudukan.....	92
Gambar 4. 11 Bagian dari Struktur Birokrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan jemput bola.....	94
Gambar 4. 12 Pelayanan Adminisrasi Kependudukan “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) pada Pasar Djadoel.....	97
Gambar 4. 13 Penjelasan Pasal 2 Permendagri No. 19 Tahun 2018.....	100
Gambar 4. 14 Sarana dan Prasarana dalam Program Dinda Kanda Kalayani di SMKN 1 Paron Kab. Ngawi.....	104
Gambar 4. 15 Permintaan Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh DISPORA Kabupaten Ngawi.....	110
Gambar 4. 16 Struktur Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi.....	136

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM “DIMANA ANDA KEMANA ANDA KAMI LAYANI” (DINDA KANDA KALAYANI) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KABUPATEN NGAWI

Muhammad Mufid Ro’uf
20041010248

Setiap warga negara mempunyai hak-hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara, salah satunya administrasi kependudukan sebagaimana tercantum dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Permintaan pembuatan dokumen administrasi kependudukan setiap tahun mengalami peningkatan dengan terdapat kendala dalam proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi adalah jarak tempuh yang jauh dan rendahnya kesadaran masyarakat terkait kepemilikan dokumen administrasi kependudukan. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngawi mengimplementasikan Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) untuk peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini mendeskripsikan Implementasi Program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Ngawi dengan menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III dikutip oleh Anggara (2018) antara lain komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik penentuan informan menggunakan *teknik purposive sampling* dipilih dengan *teknik snowball*. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini berupa pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Keabsahan data penelitian menggunakan uji kredibilitas, yaitu perpanjangan pengamatan, triangulasi dan menggunakan bahan referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program “Dimana Anda Kemana Anda Kami Layani” (Dinda Kanda Kalayani) telah berjalan optimal terbukti peningkatan kualitas administrasi kependudukan dilaksanakan dengan pelayanan jemput bola secara rutin dengan tujuan agar memudahkan masyarakat yang terkendala aksesibilitas serta pemerataan pelayanan dapat tercapai.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE PROGRAM "DIMANA ANDA KEMANA ANDA KAMI LAYANI" (DINDA KANDA KALAYANI) IN IMPROVING POPULATION ADMINISTRATION SERVICES IN NGAWI REGENCY

Muhammad Mufid Ro'uf
20041010248

Every citizen has basic rights that must be fulfilled by the state, one of which is population administration as stated in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia. Demand for population administration documents increases every year with obstacles in the process of making population administration documents. The obstacles faced by the Ngawi Regency Population and Sipi Registration Office are long distances and low public awareness regarding ownership of population administration documents. Therefore, the Ngawi Regency Population and Civil Registration Office implements the "Dimana Anda Kemana Anda" Program (Dinda Kanda Kalayani) to improve the quality of population administration services. The purpose of this study is to describe the implementation of the "Where You Go We Serve" (Dinda Kanda Kalayani) program in improving population administration services in Ngawi Regency using Edward III's policy implementation theory cited by Anggara (2018) including communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The research method uses a qualitative method with a case study approach. Data sources used primary data and secondary data. The technique of determining informants using purposive sampling technique was selected by snowball technique. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. This research data analysis technique is in the form of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing or verification. The validity of the research data uses credibility tests, namely extension of observation, triangulation and using reference materials. The results showed that the implementation of the "Dimana Anda Kemana Anda" (Dinda Kanda Kalayani) program has run optimally, as evidenced by the improvement in the quality of population administration carried out by routine ball pick-up services with the aim of making it easier for people who are constrained by accessibility and equitable distribution of services to be achieved.

Keywords: *Implementation, Services, Population Administration*