

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN  
JIPUT KABUPATEN PANDEGLANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik pada Konsentrasi Kebijakan Publik Program Studi Ilmu  
Administrasi Publik



**Oleh**  
**Idos Firdaus**  
**6661121841**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG-BANTEN  
2019**

## ABSTRAK

**Idos Firdaus, NIM. 6661121841. Skripsi. Implementasi Kebijakan E-KTP Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pembimbing I: Anis Fuad, S.Sos., M.Si dan Pembimbing II: Dr. Riswanda, Ph.D.,**

Berdasarkan UU No.23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, pemerintah telah menetapkan kebijakan yang bertujuan untuk menciptakan administrasi yang tertib sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan dan untuk mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual. Penelitian yang berjudul **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN JIPUT KABUPATEN PANDEGLANG** bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan implementasi program E-KTP dan mengetahui kendala mekanisme administrasi E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Teori yang digunakan untuk mendukung analisis implementasi program E-KTP ini yaitu, model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III yaitu *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive*. Instrument utama penelitian ini adalah peneliti sendiri. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Kesimpulan penelitian ini bahwa kebijakan tersebut belum efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan dari pemerintah, yaitu; kemampuan sumber daya pegawai yang kurang optimal, kurangnya fasilitas yang dibutuhkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga kurangnya informasi yang diterima masyarakat, kurangnya koordinasi dan komunikasi, dan kurangnya pemberian pelayanan yang optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Program E-KTP

## ABSTRACT

*Idos Firdaus, NIM. 6661121841. Thesis. Development of Fishery Products Processing Activities in Kecamatan Panimbang Kabupaten Pandeglang. Studi of Public Administration. Fakultas of Social Science and Political. University of Sultan Ageng Tirtayasa. 1st Advisor: Anis Fuad, S.Sos., M.Si and 2nd Advisor: Dr. Riswanda, Ph.D.,*

*Based on UU No. 23 Tahun 2006 and a President decree No. 35 Tahun 2010 that has been revised to a president decree no 26 Tahun 2009 about implantation KTP based on National Citizen Identity Number. Its policy has purpose to create good administration which align with the rule that has been determined and to prevent negative effect from the using of manual KTP such as prevent and close a chance appearance double KTP, during this time many citizens misuse it that can cause lost for state. The rescarch with title **IMPLEMENTATION OF E-KTP POLICY IN JIPUT DISTRICT, PANDEGLANG REGENCY** should be reviewed because researcher would like to know on how the implementation of E-KTP Program in Jiput and knowing constrains of the mechanism E-KTP administration in the Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang, district with clarify, outline, describc and analyze a phenomena of public policy implementation that develop in society with describing that implementation. Theory that used to support implementation analysis of E-KTP Program is policy implementation model that developed by Edward III called with Direct and Indirect Impact on Implementation. Research methodology that use is descriptive method with qualitative approach. Therefore in choosing informant rescarcher uses purposive. Whereas that become main instrument in this research is researcher its self. Technique, such as; interview, observation, and documentation study. This rescarch concludes that policy is perceived hasn't yet effective because still there a few weaknesses from the government, that are; capability of employee resourees that handle E-KTP less than optimal, government can't fulfill facility that needed when that policy being implemented, lack of socialization that has been done by government of Jiput District for society so that society accept less information, lack of coordination and communication, and lack of optimum service.*

*Key word: policy Implementation, E-KTP Program*

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : Idos Firdaus**

**NIM : 6661121841**

**Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN  
JIPUT KABUPATEN PANDEGLANG**

Serang, Maret 2019

Skripsi ini Telah Disetujui untuk Diujikan

Menyetujui,

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Anis Fuad, M.Si**

**NIP. 19800908200604102**

**Riswanda, Ph.D**

**NIP. 198101122008121001**

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Ilmu Administrasi Publik

**Listyaningsih, S.Sos., M.Si**

**NIP. 197603292003122001**

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHANN SKRIPSI

Nama : Idos Firdaus

NIM : 6661121841

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN JIPUT  
KABUPATEN PANDEGLANG

Telah Diuji di Hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 10 April  
dan Dinyatakan LULUS.

Serang, 10 April 2019

Ketua Penguji

Titi Stiawati, M.Si .....

NIP . 197011252005012001

Anggota,

Listyaningsih, S.Sos., M.Si .....

NIP . 197603292003122001

Anggota,

Anis Fuad, M.Si .....

NIP. 19800908200604102

Mengetahui,

Dekan FISIP UNTIRTA

Ketua Program Studi

Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.,Si  
NIP. 1197108242005011002

Listyaningsih, S.Sos. M.Si.  
NIP. 197603292003122001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Idos Firdaus

NIM : 6661121841

Tempat Tanggal Lahir : Pandeglang, 31 Januari 1992

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN JIPUT KABUPATEN PANDEGLANG adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Maret 2019

Idos Firdaus

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah* serta salam selalu tercurahkan untuk Nabi Muhammad SAW, sahabat beserta keluarganya, karena dengan ridho, rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang berlimpah sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan E-KTP Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang”.

Dengan selesainya skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa selalu mendukung peneliti. Maka peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs Sholeh Hidayat, M.Pd, Selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Bapak Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si, Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Ibu Rahmawati, S.Sos., M.Si, sebagai Wakil Dekan I fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bapak Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si, Selaku Wakil Dekan II fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si, Selaku Wakil Dekan III fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

6. Ibu Listyaningsih, S.sos., M.Si, sebagai Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ibu Dr. Arenawati, M.Si, Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Agng Tirtayasa.
8. Bapak Juliannes Cadith, S.Sos., M.Si, Selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih untuk setiap semangat, masukan dan bimbingannya selama ini.
9. Bapak Anis Fuad, S.Sos., M.Si, Selaku dosen pembimbing I yang mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
10. Bapak Dr. Riswanda, Ph.D, Selaku dosen pembimbing II yang mengarahkan dan memberikan masukan dalam penelitian ini.
11. Semua Dosen dan Staf Prodi Ilmu Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan selama kuliah, Umam, Roby, Yoga, Arif, Dian, Fani, Irma Fahmi
13. Teman-teman seperjuangan Skripsi, Yoga, Gugun
14. Serta kawan-kawan AP 2012, dan sahabat-sahabat yang telah membantu dan memberi dukungan dalam penelitian ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga dengan selesainya skripsi ini. Peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam



penyusunan skripsi ini sehingga peneliti dengan rendah hati menerima masukan dari semua pihak agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik lagi.

Serang, Maret 2019

Penulis

Idos Firdaus

## DAFTAR ISI

*Halaman*

**HALAMAN JUDUL**

**COVER**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS**

**ABSTRAK**.....i

**ABSTRACT** .....ii

**KATA PENGANTAR**.....iii

**DAFTAR ISI**.....vi

**DAFTAR TABEL** .....ix

**DAFTAR GAMBAR**.....x

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....1

1.2. Identifikasi Masalah .....7

1.3. Batasan Masalah .....8

1.4. Rumusan Masalah .....8

1.5. Tujuan Penelitian .....8

1.6. Manfaat Penelitian .....8

**BAB II KAJIAN TEORI KERANGKA PEMIKIRAN DAN ASUMSI**

**DASAR PENELITIAN**

2.1 Landasan Teori .....10

2.1.1 Implementasi Kebijakan .....	11
2.1.2 Kebijakan Publik .....	15
2.1.3 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik .....	17
2.1.4 Model Implementasi Kebijakan .....	21
2.1.5 Administrasi Kependudukan.....	35
2.1.6 Pengertian E-KTP .....	37
2.2 Penelitian Terdahulu .....	38
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	41
2.4 Asumsi Dasar .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian .....	46
3.1.1 Pendekatan .....	46
3.1.2 Metode Penelitian.....	47
3.2 Fokus Penelitian.....	48
3.3 Lokasi Penelitian.....	48
3.4 Variabel Penelitian .....	48
3.4.1 Definisi Konsep.....	48
3.4.2 Definisi Operasional .....	49
3.5 Instrumen Penelitian.....	49
3.6 Informan Penelitian .....	50
3.7 Teknik Pengumpulan dan Analisa Data.....	51
3.8 Uji Keabsahan Data .....	57
3.9 Jadwal Penelitian .....	58

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	60
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Jiput .....	60
4.1.2 Struktur Organisasi dan Susunan Organisasi Kecamatan Jiput .....	66
4.1.3 Tugas Dan Fungsi Aparatur yang Menangani E-KTP di Kecamatan Jiput .....	67
4.1.4 Deskripsi Mekanisme Program Kegiatan E-KTP .....	69
4.2 Deskripsi Data.....	74
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian .....	74
4.2.2 Informan Penelitian .....	76
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
4.3.1 Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang .....	77

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	113
5.2 Saran-Saran.....	114

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

*Halaman*

Tabel 2.1 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik Menurut Para Ahli .....	34
Tabel 3.1 Daftar Informan Peneliti .....	51
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Jiput.....	64
Tabel 4.2 Data Jumlah Warga Wajib KTP.....	65
Tabel 4.3 Transkrip Matrik Tringulasi .....	75
Tabel 4.4 Daftar Nama-nama Informan .....	77
Tabel 4.5 Pembahasan dan Temuan Lapangan .....	110

## DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 2.1 Sekuensi Implementasi Kebijakan.....	19
Gambar 2.2 Model Kebijakan Smith .....	33
Gambar 2.3 Proses Kerangka Berpikir .....	43
Gambar 4.1 Peta Kecamatan Jiput.....	60
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Jiput .....	66
Gambar 4.3 Mekanisme Penerbitan E-KTP.....	73

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan. Ini digunakan untuk efektivitas rekaman elektronik pada Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan, perlu adanya perubahan muatan rekaman sidik jari tangan penduduk.

E-KTP *card* atau kartu identitas elektronik adalah dokumen yang berisi demografi sistem keamanan/kontrol baik dari administrasi atau teknologi informasi dengan database berdasarkan populasi nasional. Sebagaimana yang di amanatkan dalam undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis nik (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, Perpres No.35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No.26 Tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan database kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten, Kota,

Provinsi dan pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.

Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang kepada penduduk yang ingin berbuat curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal seperti: 1). Menghindari pajak; 2). Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota; 3). Mengamankan korupsi; 4). Menyembunyikan identitas; 5). Memalsukan dan menggandakan KTP.

Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik (E-KTP). Pemerintah melalui Kemendagri menetapkan kebijaksanaan bahwa “Seluruh kegiatan administrasi kependudukan di daerah akan ditanggung oleh APBN sehingga pemda tidak lagi mengalokasikan anggaran untuk pembuatan KTP, kk, dan surat kematian”. Larangan pemungutan biaya yang semula hanya untuk penerbitan KTP elektronik kini menjadi berlaku untuk semua dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, dan Akta Pengakuan Anak, sehingga bagi kabupaten-kota yang saat ini masih memungut biaya (terhadap pelayanan tersebut) harus segera menyesuaikan. Dalam Rapat Kerja Nasional (Rakernas) Pencatatan Sipil Tahun 2013. Pemberlakuan penggunaan anggaran



Negara dalam kegiatan adminduk akan mulai berlaku saat APBN-Perubahan 2014 akan disetujui oleh DPR RI dan dicairkan melalui Kementerian Keuangan.

Oleh sebab itu maka diperlukan pembuatan E-KTP untuk menjadi identitas resmi penduduk yang memiliki keamanan dan dapat diakses secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Implementasi Kebijakan merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas berwenang. Sedangkan E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. E-KTP merupakan program yang telah dibuat oleh pemerintah melalui Kemendagri (Kementrian Dalam Negeri) sejak tahun 2006, tetapi baru ditetapkan dan dilaksanakan pada tahun 2009 lalu dengan berdasarkan pada undang-undang dan peraturan presiden.

Kebijakan pemerintah dalam pembuatan E-KTP ini telah tercantum dalam undang-undang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, dan Perpres No.35 tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No.26 tahun 2009 yang bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan database kependudukan yang akurat ditingkat Kab/Kota, Provinsi. Jadi dengan fakta di latar belakang masalah tersebut bahwa Implementasi Kebijakan Program E-KTP adalah salah satu kegiatan dari program nasional yang berbasis kepada

administrasi kependudukan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pemerintah di setiap daerah.

Berdasarkan UU No.23 Tahun 2006, Pasal 1 Ayat 10 Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi. Penyelenggaraan implementasi kebijakan E-KTP pasti memiliki kekurangan serta kelebihan dalam implementasi kebijakan yang telah di atur dalam pemerintahan. Kekurangan dan kelebihan tersebut mempengaruhi jalannya kebijakan E-KTP di Indonesia.

Adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib. Jumlah KTP palsu yang sangat besar tersebut dapat dipastikan bahwa dengan menggunakan KTP manual pemerintah sering mengalami kecolongan dalam mengawasi penggunaan KTP manual, karena KTP manual dapat dibuat dengan

mudah dimana saja, apalagi jika memiliki orang dalam disebuah instansi kecamatan. Dengan demikian masyarakat yang tidak bertanggung jawab dapat dengan leluasa melakukan kecurangan dan penyimpangan dengan menggunakan KTP manual. Untuk mencegah terjadinya peluang tersebut, maka pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data diri setiap warga sehingga E-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan E-KTP, yaitu: Pembacaan biodata, foto, perekaman tanda tangan, scan sidik jari, dan scan retina mata. Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan masalah yang berkaitan dengan Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang yaitu:

1. Masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 5.097

Dalam rangka implementasi kebijakan program E-KTP yang telah berjalan. Sebagai pelaksanaan dari kebijakan pemerintah tersebut Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang telah melakukan program E-KTP. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang diperoleh data dari jumlah penduduk sebanyak 30.124 jiwa dan dikategorikan berdasarkan jenis kelamin sebanyak 15.401 jiwa (laki-laki), 14.723 jiwa (perempuan), yang wajib KTP sebanyak 22.748 jiwa, dan yang tidak wajib KTP sebanyak 7.376 jiwa, dari jumlah penduduk yang wajib KTP yang telah melaksanakan perekaman dan telah terdistribusikan sebanyak 17.651 sedangkan yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 5.097. Dari kenyataan implementasi program E-KTP di Kecamatan Jiput nampaknya masih terdapat

beberapa kelemahan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman E-KTP.

## 2. Kurangnya pemahaman masyarakat Kecamatan Jiput terkait persyaratan pembuatan E-KTP

Permasalahan lain yang ditemukan berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kecamatan Jiput bahwa masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan apa saja yang harus dibawa. Dapat ditunjukkan dari masih banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam pembuatan E-KTP. Kurang lengkapnya persyaratan tersebut dikarenakan kurangnya informasi dari pihak kecamatan Jiput mengenai persyaratan yang dibutuhkan.

## 3. Kurangnya ketersediaan blangko E-KTP

Kurangnya ketersedianya blangko E-KTP dikarenakan stok persediaan blangko habis dan harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan ketersediaan blangko E-KTP. Sehingga pembuatan E-KTP memerlukan waktu yang cukup lama karena blangko di butuhkan tidak dapat di pastikan kesedian di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang.

## 4. Kurangnya SDM / Pegawai dan belum terselesaikannya target perekaman E-KTP

Pegawai pelayanan di kecamatan jiput terdiri dari 41 orang, tetapi pada kenyataannya hanya 4 orang yang bertugas mengurus E-KTP. Dengan adanya kekurangan pegawai pelayanan ini menyebabkan pegawai merangkap pekerjaan yang lain dan membutuhkan waktu yang lebih untuk penyelesaian pekerjaan

pelayanan yang seharusnya dapat dilaksanakan dengan cepat. Permasalahan lain di Kecamatan Jiput yaitu mengenai belum terselesaikannya target perekaman E-KTP sampai saat ini, dengan target pencapaian sebanyak 80% yaitu 17.651 jiwa dari jumlah total masyarakat Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang sebanyak 30.124 jiwa yang wajib KTP sebanyak 22.748 dan yang belum memiliki KTP 5.097 dalam kurun waktu kurang lebih 1 tahun.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti masalah tentang “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN E-KTP DI KECAMATAN JIPUT KABUPATEN PANDEGLANG”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahannya yaitu:

1. Masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman sebanyak 5.097
2. Kurangnya pemahaman masyarakat Kecamatan Jiput terkait persyaratan pembuatan E-KTP
3. Kurangnya ketersediaan blangko E-KTP
4. Kurangnya SDM / Pegawai dan belum terselesaikannya target perekaman E-KTP

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah hanya pada implementasi kebijakan E-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Bagaimana Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang
2. Untuk mengetahui Kendala Mekanisme Administrasi E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk semua pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, baik manfaat secara praktis maupun secara teoritis.

#### **1. Secara Teoritis**

Untuk mengembangkan ilmu administrasi publik yaitu mengenai implementasi kebijakan E-KTP yang bertujuan agar terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

#### **2. Secara Praktis**

Beberapa manfaat secara praktis dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi instansi pemerintah, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja discapil di Kabupaten Pandeglang.
2. Bagi Kecamatan jiput, untuk menambah informasi bagi Kecamatan Jiput untuk meningkatkan pengetahuan tentang implementasi kebijakan E-KTP.
3. Bagi peneliti, yakni untuk mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu pengetahuan yang pernah diperoleh selama perkuliahan pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai discapil di Kabupaten Pandeglang.

**BAB II**

**KAJIAN TEORI KERANGKA PEMIKIRAN DAN**

**ASUMSI DASAR PENELITIAN**

**2.1 Landasan Teori**

Landasan teori dalam suatu penelitian merupakan suatu hal yang penting. Landasan teori membantu peneliti dalam mengkaitkan yang menjadi masalah penelitian dengan teori yang berhubungan atau bersangkutan sebagai faktor pendukung dalam penelitian. Sehingga peneliti pun dapat mengembangkan dalam masalah penelitian yang di temui, Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2012 : 52), bahwa landasan teori perlu di tegakkan agar penelitian itu mempunyai dasar yang kokoh dan bukan sekedar perbuatan coba-coba (*trial and error*).

Teori adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, defenisi, dan proposisi yang di susun secara sistematis. Menurut Sugiyono (2012:54), fungsi teori secara umum ialah menjelaskan (*explanation*), meramalkan (*prediction*), dan pengendali (*control*). Sedangkan Snelbecker (dalam Moleong, 2013:57) menyatakan ada empat fungsi suatu teori, yaitu (1) mensistematiskan penemuan–penemuan penelitian, (2) menjadi pendorong untuk menyusun hipotesis dan dengan hipotesis membimbing peneliti mencari jawaban–jawaban, (3) membuat ramalan atas dasar penemuan, dan (4) menyajikan penjelasan dan dalam hal ini untuk menjawab pertanyaan mengapa kunci kendali dalam memilih teori dalam penelitian adalah selain memahami konteks formal sejarah maupun konteks social, dimana teori itu dilahirkan.



### 2.1.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang di susun secara matang dan terperinci. Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Majone Wildavsky dalam Nurdin dan Usman,(2002), mengemukakan implementasi sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky dalam Nurdin dan Usman,(2004:70) mengemukakan bahwa: *“implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan”*.

Pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga dikemukakan oleh Mclaughin dalam Nurdin dan Usman,(2004). Adapun Schubert dalam Nurdin dan Usman,(2002:70) mengemukakan bahwa *“implementasi adalah system rekayasa”*.

Model manajemen implementasi menurut Nugroho(2004:163) menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan di dalam konteks manajemen berada di dalam kerangka organizing-leading-controlling. Jadi ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnya adalah mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut. Secara rinci kegiatan dalam manajemen implementasi kebijakan dapat disusun melalui:

- a. Implementasi strategi.
- b. Pengorganisasian.
- c. Penggerakkan dan kepemimpinan.
- d. Pengendalian

Implementasi melibatkan usaha dari policy makers untuk memengaruhi apa yang oleh Lipsky disebut “street level bureaucrats” untuk memberikan pelayanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran. Untuk kebijakan yang sederhana, implementasi hanya melibatkan satu badan yang berfungsi sebagai implementor, misalnya, kebijakan pembangunan infrastruktur publik untuk membantu masyarakat agar memiliki kehidupan yang lebih baik, Sebaliknya untuk kebijakan makro, misalnya, kebijakan pengurangan kemiskinan di pedesaan, maka usaha-usaha implementasi akan melibatkan berbagai institusi, seperti birokrasi Kabupaten, Kecamatan, pemerintah desa.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Lester dan Stewart yang dikutip oleh Winarno (2007: 101-102), menjelaskan bahwa implementasi kebijakan adalah:

“Implementasi kebijakan dipandang dalam pengertian luas merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan tehnik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”.

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administratif yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi, pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal

tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Pendapat Dwijowijoto (2004: 158) mengemukakan bahwa:

“Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan publik tersebut”.

Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melalui bentuk program-program serta melalui *derivate*. *Derivate* atau turunan dari kebijakan publik yang dimaksud yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi. Berikut ini beberapa definisi implementasi kebijakan menurut Bardach Agustino, (2006:54) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah cukup untuk membuat sebuah program dan kebijakan umum yang kelihatannya bagus diatas kertas. Lebih sulit lagi merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang kedengarannya mengenakan bagi telinga para pemimpin dan para pemilih yang mendengarkannya. Dan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk yang memuaskan orang”.

Metter dan Horn Agustino, (2006:139) implementasi kebijakan ialah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Mazmanian dan Sabatier Agustino, (2006:139) implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang,

namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Jenkins Persons, (2006: 463) studi implementasi adalah studi perubahan, bagaimana perubahan terjadi, bagaimana kemungkinan perubahan bisa dimunculkan.

Keberhasilan implementasi kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Dengan Adanya Implementasi Kebijakan mengorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk melaksanakan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan secara rinci kegiatan implementasi kebijakan di mulai dari implementasi strategi, pengorganisasian, pergerakan kepemimpinan dan pengendalian akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang di inginkan.

Dari definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut (minimal) tiga hal yaitu: (1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan, (2) adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan dan (3) adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kegiatan melakukan suatu kegiatan. Sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

### 2.1.2 Kebijakan Publik

Kebijakan publik dalam kepustakaan internasional disebut public policy. Dengan adanya tujuan yang ingin direalisasikan dan adanya masalah publik yang harus diatasi, maka pemerintah perlu membuat suatu kebijakan publik. Kebijakan yang merupakan sekumpulan keputusan-keputusan yang ditetapkan, yang bertujuan dalam melindungi serta membatasi perilaku di dalam masyarakat. Karena para pembuat kebijakan perlu mencari tahu dan meninjau terlebih dulu terkait isu-isu masalah apa yang terjadi dimasyarakat. Masyarakat adalah sumber utama dalam penyusunan kebijakan publik. Kebijakan ini untuk keberhasilannya tidak hanya didasarkan atas prinsip-prinsip ekonomis, efisiensi dan administratif, akan tetapi juga harus didasarkan atas pertimbangan etika dan moral.

Friedrich *dalam* Agustino, (2008:7), menjelaskan bahwa kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu ,dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut Nugroho (2011:119) diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. Sedangkan pengertian kebijakan publik itu sendiri menurut mengatakan kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka lakukan dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Menurut Laswell dan Kaplan (1970), sebagaimana dikutip nugroho (2011:93) menyatakan, kebijakan publik adalah suatu program yang diproyeksikan dengan tujuan-tujuan tertentu, nilai-nilai tertentu, dan praktik-praktik tertentu. Anderson

tachjan,(2006:16), mengemukakan bahwa “*public policies are those policies developed by governmental bodies and officials*”. Maksudnya, kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dilembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Adapun tujuan penting dari kebijakan tersebut dibuat pada umumnya dimaksudkan untuk:

1. Memelihara ketertiban umum (Negara sebagai stabilisator)
2. Melancarkan perkembangan masyarakat dalam berbagai hal (Negara sebagai perangsang, stimulator)
3. Menyesuaikan berbagai aktivitas (Negara sebagai koordinator)
4. Memeruntukan dan membagi berbagai materi (Negara sebagai pembagi, alokator).

Menurut Inu Kencana (2011:146) dalam bukunya pengantar ilmu pemerintahan, bahwa public policy dapat menciptakan situasi dan dapat pula diciptakan oleh situasi. Lain halnya definisi yang diberikan oleh Hogwood dan Gunn yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. (Edi Suharto, 2008:3). Disamping itu Hogwood dan Gunn menyebutkan sepuluh penggunaan istilah “kebijakan” dalam pengertian modern yakni sebagai label untuk sebuah bidang aktifitas, sebagai ekspresi tujuan umum atau aktifitas negara yang di harapkan, sebagai proposal spesifik, sebagai keputusan pemerintah, sebagai otoritas formal, sebagai sebuah program, sebagai output, sebagai hasil, sebagai teori atau model dan juga sebagai proses. Wayne Parsonss,(2005:15).

Berdasarkan pendapat para ahli dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh suatu lembaga pemerintah, baik pejabat maupun instansi pemerintah yang merupakan pedoman pegangan ataupun petunjuk bagi setiap usaha dan aparatur pemerintah, sehingga tercapai kelancaran dan keterpaduan dalam pencapaian tujuan kebijakan.

### **2.1.3 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik**

Adanya kebijakan publik yang dibuat oleh pelaku kebijakan, tentu bukan semata-mata hanya menjadi “kumpulan lembaran kertas” namun juga perlu adanya “tindakan nyata” dalam kebijakan-kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik. Dengan implementasi serangkaian keputusan yang disusun berdasarkan analisis pada apa yang diharapkan untuk menuju keadaan yang lebih baik, dalam proses pelaksanaan mencapai tujuan tersebut

Mazmanian dan Sabatier Wahab, (2012:135) menjelaskan makna implementasi dengan mengatakan bahwa: “memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan focus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian sementara Van Meter dan Van Horn Agustino, (2008:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai:

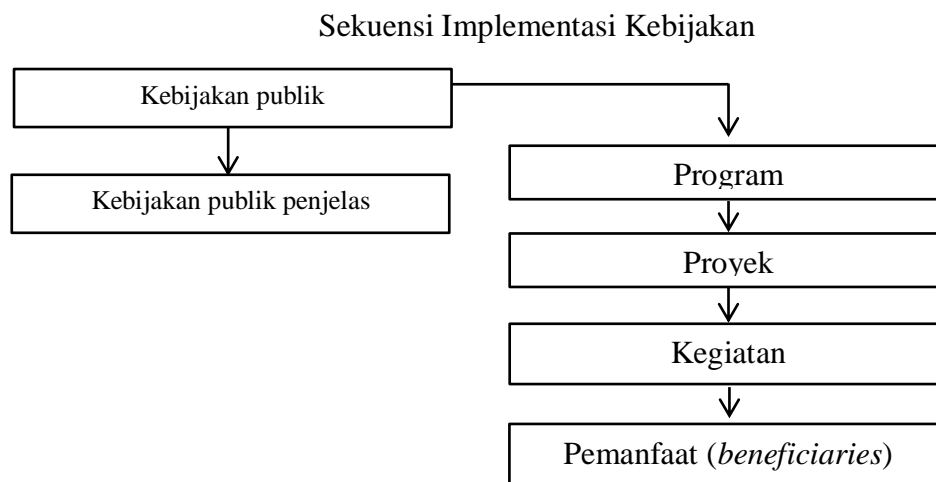
“tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan”

Dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Dalam proses kebijakan publik, implementasi kebijakan merupakan tahapan yang bersifat praktis dan dibedakan dari formulasi kebijakan yang dapat dipandang sebagai tahapan yang bersifat teoritis.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan publik. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1



(Sumber: Nugroho, 2009:619)

Terdapat dua model pendekatan implementasi kebijakan dalam sejarah perkembangan studi implementasi kebijakan, yaitu pendekatan *top-down* dan *bottom-up*.

Dalam bahasan lester dan stewart Agustino, (2008:140) istilah *top-down* dinamakan dengan “*the command and control approach*” (pendekatan control dan komando) dan istilah *bottom-up* dinamakan “*the market approach*” (pendekatan pasar).

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

Pendekatan ini mengasumsikan bahwa kita dapat memandang proses kebijakan sebagai suatu rangkaian perintah dimana para pemimpin politik mengartikulasikan suatu preferensi kebijakan yang jelas yang akan dilaksanakan dengan cara semakin spesifik seiring dengan perjalanan kebijakan tersebut melalui mesin administrative yang melayaninya.

Pendekatan ini menekankan pada sampai sejauh mana keberhasilan mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dan pada aktivitas-aktivitas dari mesin implementasi yang di beri mandat secara legal yang menawarkan indikasi-indikasi jelas mengenai apa yang harus di pahami oleh pelaksana dan mengenai apa tujuan yang ingin di capai.

Dalam pendekatan *top down*, implementasi kebijakan yang dilakukan tersentralisir dan dimulai dari aktor tingkat pusat, dan keputusannya pun diambil dari tingkat pasar. Pendekatan *top down* bertitik-tolak dari perspektif bahwa keputusan-keputusan politik (kebijakan) yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan harus dilaksanakan oleh administratur-administratur atau birokrat-birokrat pada level bawahnya. Jadi, pendekatan *top down* ini adalah sejauhmana tindakan para pelaksana (administratur dan birokrat) sesuai dengan prosedur serta tujuan yang telah digariskan oleh para pembuat kebijakan di tingkat pusat.

## 2. Pendekatan *bottom-up*

Pendekatan ini dimulai dari semua publik dan para actor swasta yang terlibat dalam pelaksanaan program-program dan pengkajian tujuan-tujuan pribadi dan organisasi mereka, strategi-strategi mereka dan jaringan dari kontak yang telah mereka bangun. Keunggulan terpenting kebijakan dari pendekatan "*bottom-up*" adalah mengarahkan perhatian pada hubungan-hubungan formal dan informal yang membentuk jaringan kebijakan yang terlibat dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakann dalam Tachjan,(2006:10-11)

#### 2.1.4 Model Implementasi Kebijakan

Dalam literatur ilmu kebijakan publik, terdapat beberapa model implementasi kebijakan publik yang banyak dipergunakan. Di antaranya beberapa model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III dengan *Direct and Indirect Impact on Implementation*, Donald Van Meter dan Carl Van Horn dengan *A Model of the Policy Implementation Procces*, Merille S.Grindle dengan *implementation as A political and Administrative process*, dan Thomas B. Smith dengan *The Policy Implementation Procces*.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan elaborasi model implementasi kebijakan yang mana peneliti memilih teori yang dianggap relevan dengan materi pembahasan dari objek yang diteliti yaitu teori Van Metter dan Van Horn. Tujuannya yaitu untuk mengarahkan peneliti agar lebih fokus terhadap variabel-variabel yang dikaji melalui penelitian ini.

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

Edward III dalam Nugroho,(2009:636) Menegaskan bahwa masalah utama administrasi publik adalah *lack of attention to implementation* (kurangnya perhatian pada implementasi) model yang ia namakan dengan *direct and indirect impact on implementation*, menyarankan untuk memerhatikan empat isu pokok agar implementasi kebijakan menjadi efektif, diantara:

1. Komunikasi, yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektif antara pelaksana program (kebijakan) dengan para kelompok sasaran (target group).

Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “Bagaimana hubungan yang dilakukan”. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, yang juga dari komunikasi tersebut membentuk kualitas partisipatif 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. Seringkali komunikasi yang telah melalui beberapa tingkatan birokrasi menyebabkan terjadinya salah pengertian (miskomunikasi).
- (b) *Kejelasan*; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas, akurat, dan tidak bersifat ambigu, sehingga dapat dihindari terjadinya perbedaan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan seperti yang telah ditetapkan (tidak tepat sasaran).
- (c) *Konsistensi*; perintah yang diberikan kepada implementor haruslah konsisten dan jelas. Karena apabila perintah sering berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan tidak akan dapat tercapai.

2. Sumber daya, yaitu menunjukkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial.

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif, Indikator-indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berjalan dengan rapih dan baik adalah:

(a) *Staf*; sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf / pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf / pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan. Misalkan saja implementasi Kebijakan kebijakan mengenai E-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu Kecamatan, sehingga dapat ditentukan berapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP.

(b) *Informasi*; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk. *Pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. *Kedua*, informasi mengenai data

kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan, implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

(c) *Wewenang*; dalam implementasi kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Kewenangan harus bersifat formal untuk menghindari gagalnya proses implementasi karena dipandang oleh publik implementor tersebut tidak terlegitimasi. Tetapi dalam konteks yang lain, efektifitas kewenangan dapat menyurut manakala diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri maupun demi kepentingannya sendiri maupun demi kepentingan kelompoknya.

(d) *Fasilitas*; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

3. Disposisi, yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program.

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan

untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain:

(a) *Pengangkatan birokrat*; pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan.

(b) *Insetif*; Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insetif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insetif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi.

4. Struktur birokrat, menunjuk bahwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan aspek ini mencakup dua hal penting, yaitu mekanisme dan struktur organisasi pelaksana sendiri

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan *Standard Operating Procedures* (SOPs) dan melaksanakan *fragmentasi*.

(a) *Standard Operating Procedures* (SPOs); adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

(b) *Fragmentasi*; adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit.

Faktor-faktor komunikasi, sumberdaya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi dapat secara langsung mempengaruhi implementasi kebijakan. Di samping itu secara tidak langsung faktor-faktor tersebut mempengaruhi implementasi melalui dampak dari masing-masing faktor. Dengan kata lain, masing-masing faktor tersebut saling pengaruh mempengaruhi, kemudian secara bersama-sama mempengaruhi implementasi kebijakan.



Kelebihan dari model ini adalah menggunakan logika berpikir dari ‘atas’ kemudian melakukan pemetaan ke ‘bawah’ untuk melihat keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan dan model kebijakan ini memfokuskan perhatian peneliti hanya tertuju pada kebijakan dan berusaha memperoleh fakta apakah kebijakan tersebut efektif atau tidak serta peneliti lebih fokus pada kegagalan implementasi kebijakan karena model implementasi kebijakan ini menjelaskan persoalan-persoalan atau faktor penghambat implementasi kebijakan. Kekurangan terletak pada bukti-bukti penting atau realisme dan kemampuan pelaksanaan, karena model ini tidak memperhitungkan level dan peran aktor lain, sehingga mengabaikan manusia sebagai target group. Model top-down ini juga memandang bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara mekanistik atau linier, maka penekanannya terpusat pada kepatuhan dan kontrol efektif.

#### **B. Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn**

Model pendekatan *top-down* yang dirumuskan oleh Donald Van Meter dan Carl Van Horn disebut dengan *A Model of The Policy Implementation*. Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi suatu implementasi kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara *linier* dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik.

Ada enam variabel, menurut Van Meter dan Van Horn dalam buku Agustino (2008: 142) yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik tersebut, adalah:

### 1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Yaitu dilihat dari kinerja implementasi kebijakan dapat diukur jika ukuran dan tujuan kebijakan memang realistis pada level pelaksana kebijakan bukan hal yang ideal sehingga sulit dalam merealisasikan kebijakan publik sampai pada tahap berhasil. Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika dan hanya jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlalu ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di level warga, maka agak sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

### 2. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung pada kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Sumberdaya yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas serta sumber daya lain (finansial dan waktu). Keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menurut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik.

### 3. Karakteristik Agen Pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal karena kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri

yang tepat serta cocok dengan agen pelaksananya. Misalnya implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku atau tindak laku manusia secara radikal, maka agen pelaksana proyek itu haruslah berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta sanksi hukum. Sedangkan apabila kebijakan publik ini tidak terlalu merubah perilaku dasar manusia, maka dapat-dapat saja agen pelaksana yang diturunkan tidak sekeras dan tidak setegas pada gambaran pertama.

#### 4. Sikap/Kecenderungan (disposisi) para Pelaksana

Sikap atau kecenderungan (*Disposition*) para pelaksana, yang mana hal ini dikarenakan kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengetahui persoalan yang terjadi, namun kebijakan yang dilaksanakan adalah kebijakan top-down yang memungkinkan para pengambil keputusan tidak mengetahui permasalahan yang harus diselesaikan.

#### 5. Komunikasi Antarorganisasi dan Aktivitas Pelaksana

Pada tahap ini menekankan pada koordinasi komunikasi mekanisme diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi. Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik. Semakin baik komunikasi dan koordinasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi. Dan begitu pula sebaliknya.

#### 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Hal ini berkaitan dengan sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Hal yang perlu diperhatikan

guna menilai kinerja implementasi kebijakan publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauhmana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi penyebab dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan . Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan lingkungan eksternal.

Model pendekatan implementasi kebijakan yang dirumuskan Van Meter dan Van Horn ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejawantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik.

Kelebihan dari model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yaitu memberikan skor yang tinggi pada kesederhanaan dan keterpaduan serta memaksimalkan perilaku berdasarkan pemikiran tentang sebab akibat dan pertanggung jawaban bersifat *singel* atau penuh. Kekurangan terletak pada bukti-bukti penting atau realisme dan kemampuan pelaksanaan, karena model ini tidak memperhitungkan level dan peran aktor lain, sehingga mengabaikan manusia sebagai target group. Model implementasi kebijakan ini termasuk dalam model *top-down*. Model *top down* ini juga memandang bahwa implementasi kebijakan

dapat berjalan secara mekanistik atau linier, maka penekanannya terpusat pada kepatuhan dan kontrol efektif.

### C. Model Implementasi Kebijakan Merille S.Grindle

Pendekatan merille S. Grindle (1980) dikenal dengan *implementation as A political and Administrative process*, kerangka pemikiran dari model ini berdasarkan jawaban atas dua pertanyaan pokok, khususnya di negara berkembang, bahwa keberhasilan implementasi di tentukan oleh derajat implementability dari kebijakan tersebut, yaitu: *Content* dan *Context*.

1. *Content of policy* (isi kebijakan). Mencakup hal-hal sebagai berikut:
  - a. *Interest affected* (kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi), sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target group termuat dalam isi kebijakan.
  - b. *Type of benefits* (tipe manfaat). Jenis manfaat yang diterima oleh target group.
  - c. *Extent of change envision* (derajat perubahan yang ingin di capai), sejauh mana perubahan yang di inginkan dari sebuah kebijakan.
  - d. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan), apakah letak sebuah program sudah tepat.
  - e. Program implementer (pelaksana program), apakah sebuah kebijakan telah menyebut implementornya dengan rinci.
  - f. *Reources commited* (sumber-sumber daya yang digunakan), apakah sebuah program di dukung oleh sumber daya yang memadai.

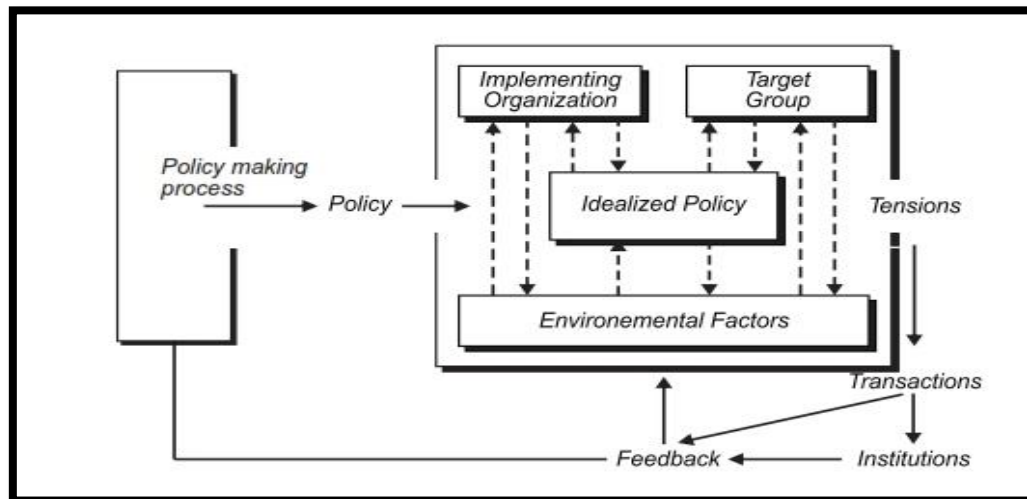
2. *Context of policy* (konteks implementasi), terdiri dari poin-poin sebagai berikut:
  - a. *Power, Interest, an Strategy of Actor Involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan dan strategi dari actor yang terlibat)
  - b. *Institution and Regime Characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa)
  - c. *Compliance and Responsiveness* (tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana)

#### **D. Implementasi Kebijakan Model Thomas B. Smith**

Menurut Smith (1973) dalam Tachjan (2006: 38), dalam proses implementasi ada 4 (empat) variabel yang perlu diperhatikan. Model implementasi atau alur smith tersebut dapat disajikan dibawah ini dan empat variabel dalam implementasi kebijakan publik tersebut adalah:

1. Kebijakan yang diidealkan (*idealized policy*), yakni pola-pola interaksi ideal yang telah mereka definisikan dalam kebijakan yang berusaha untuk diinduksikan;
2. Kelompok sasaran (*target groups*), yaitu mereka (orang-orang) yang paling langsung dipengaruhi oleh kebijakan dan yang harus mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan;
3. Organisasi pelaksana (*implementing organization*), yaitu badan-badan pelaksana atau unit-unit birokrasi pemerintah yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan;

4. Faktor lingkungan (*environmental factor*), yakni unsur-unsur dalam lingkungan yang mempengaruhi atau dipengaruhi oleh implementasi kebijakan, seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.



Gambar 2.2

Model kebijakan Smith (Tachjan, 2006: 39)

Keempat variabel tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan satu kesatuan yang saling mempengaruhi dan berinteraksi secara timbal balik, oleh karena itu terjadi ketegangan-ketegangan (*tensions*) yang bisa menyebabkan timbulnya protes-protes, bahkan aksi fisik, dimana hal ini menghendaki penegakan institusi-institusi baru untuk mewujudkan sasaran kebijakan tersebut. Ketegangan-ketegangan itu bisa juga menyebabkan perubahan-perubahan dalam institusi-institusi lini.

Smith menggunakan model teoritisnya dalam bentuk sistem, dimana suatu kebijakan sedang diimplementasikan, maka interaksi di dalam dan diantara keempat faktor tersebut mengakibatkan ketidaksesuaian dan menimbulkan tekanan atau ketegangan. Ketidaksesuaian, ketegangan dan tekanan-tekanan

tersebut menghasilkan pola-pola interaksi yang akan menghasilkan pembentukan lembaga-lembaga tertentu, sekaligus dijadikan umpan balik untuk mengurangi ketegangan dan dikembalikan ke dalam matriks dan pola-pola interaksi dari kelembagaan.

Kebaikan model pendekatan *bottom-up* yang dikemukakan Smith adalah kebijakan tidak berjalan secara linier dan mekanistik (banyak faktor yang mempengaruhinya) dan memungkinkan terjadinya negosiasi serta konsensus antara formulator, implementor dan target group. Kelemahannya adalah, unit birokrasi terendah sebagai pelaksana kadangkala belum siap ketika kebijakan diimplementasikan serta masih diragukan kesiapan dan kemampuannya. Berikut adalah tabel mengenai ketiga model implementasi kebijakan.

**Tabel 2.1**  
**Model-Model Implementasi Kebijakan Publik Menurut Para Ahli**

Model George Edward III	Model Van Metter dan Van Horn	Model Thomas B. Smith
1. Komunikasi 2. Sumberdaya 3. Disposisi 4. Struktur Birokrasi	1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan 2. Sumberdaya 3. Karakteristik Agen Pelaksana 4. Sikap Pelaksana 5. Komunikasi Antarorganisasi 6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik	1. Kebijakan yang di idealkan 2. Kelompok Sasaran 3. Organisasi Pelaksana 4. Faktor Lingkungan

Sumber: Peneliti (2017)

Beberapa model implementasi kebijakan di atas menunjukkan bahwa tidak ada variabel tunggal dalam suatu kegiatan implementasi kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh banyak faktor, baik menyangkut kebijakan yang diimplementasikan, pelaksana kebijakan, maupun lingkungan di mana kebijakan tersebut diimplementasikan (kelompok sasaran). Namun



demikian, melihat berbagai model di atas nampaknya faktor lingkungan (kondisi sosial, ekonomi dan politik) di mana kebijakan itu diimplementasikan, komunikasi antarorganisasi dan birokrasi pelaksana menjadi faktor dominan bagi penentu keberhasilan implementasi kebijakan.

Dalam penelitian implementasi kebijakan E-KTP Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang, peneliti memilih model implementasi kebijakan milik George C. Edward III, dalam model ini menunjukkan bahwa kondisi internal implementor yaitu komunikasi, sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi, dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi dan memiliki pengaruh dalam proses implementasi. Keempat indikator yang di kemukakan George C. Edward II memiliki keterkaitan satu samaa lain, yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan model yang sangat kompleks,

#### **2.1.5 Administrasi Kependudukan**

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan merupakan subsistem dari sistem Administrasi Negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintah dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1, disebutkan bahwa:

*“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dalam pererbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendaya gunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain.”*

Dengan demikian, Administrasi Kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti Desa dan Kelurahan hingga pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi hasil administrasi kependudukan tersebut.

Menurut Sudjarwo (2004:24) bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ketinggian desa atau kelurahan, RW, RT. Misalnya pengurusan izin nikah, KTP, KK serta surat keterangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan skala Kabupaten/Kota yang dilakukan bupati/walikota. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota berkewajiban antara lain memberikan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan menerbitkan dokumen kependudukan. Adapun tujuan administrasi kependudukan yaitu:

1. Tertib dalam database kependudukan

- a. Terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten/Kota, provinsi dan pusat.
  - b. Database kependudukan Kabupaten/Kota tersambung *online* dengan provinsi dan pusat menggunakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan)
2. Tertib dalam penerbitan NIK
  3. Terbitnya dokumen kependudukan (KK, KTP, Akta Catatan Sipil, dll).

#### **2.1.6 Pengertian E-KTP**

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasa 1 angka (14) kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti dari yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata Elektronik KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Adapun tujuan Pelaksanaan e-KTP yaitu: 1). Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan, 2). Memberikan perlindungan status hak sipil setiap penduduk, 3). Merupakan bentuk pengakuan Negara bagi setiap penduduk. Manfaat Pelaksanaan e-KTP dengan *biometric* dan *chip* berbasis NIK diantaranya: 1). Identifikasi jati diri, data dalam e-KTP benar-benar menunjukkan identitas diri pemegang e-KTP. Mencegah terjadinya

pemalsuan dokumen maupun dokumen ganda serta mempunyai pengamanan data yang dapat diandalkan, 2). Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identic dengan DPT Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak terjadi lagi, sehingga semua warga negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya, 3). Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda & KTP palsu, dimana selama ini para pelaku criminal termasuk teroris selalu menggunakan KTP ganda dan KTP palsu, 4). Bahwa E-KTP merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 & Parpres No. 26 Tahun 2009 dan Parpres No. 35 Tahun 2010. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Merujuk pada uraian diatas tentang e-KTP disimpulkan bahwa penerapan e-KTP merupakan program Nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan KTP Elektronik sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga pemerintah dan non pemerintah.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, di cantumkan hasil peneliti terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya yang tentunya sejenis dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini bermanfaat dalam mengolah atau

memecahkan masalah yang timbul dalam implementasi kebijakan e-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Walaupun lokasinya dan masalahnya tidak sama persis tapi sangat membantu peneliti menemukan sumber-sumber pemecahan masalah penelitian ini. Berikut ini adalah hasil penelitian yang peneliti baca.

Penelitian yang dilakukan oleh MIRA HASANAWATI pada tahun 2012 yang berjudul IMPLEMENTASI E-KTP DI KECAMATAN BAROS KABUPATEN SERANG (Skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Masalah pada penelitian tersebut adalah terdapat 1.200 warga Baros yang belum terdata sebagai warga wajib KTP, Sehingga mengakibatkan warga tidak dapat melakukan perekaman E-KTP, Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani E-KTP kurang optimal dan kurang siap, Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Baros sehingga kurangnya informasi tentang program E-KTP yang diterima warga Baros, Pemerintah Kecamatan Baros mengalami kekurangan alat dalam pelaksanaan E-KTP, Terjadi kesalahpahaman persepsi antara pemerintah Kabupaten Serang dengan pemerintah Kecamatan Baros karena kurangnya komunikasi dan koordinasi, Pegawai operator kurang memiliki disiplin pada saat bekerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian MIRA HASANAWATI adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah berdasarkan teori yang diperkenalkan oleh Edward III yaitu Direct and

Indirect Impact on Implementation, yang menjadi landasan teori penelitian bahwa kebijakan tersebut belum efektif dalam pelaksanaannya.

Perbedaan dengan penelitian kali ini adalah: Dalam penelitian MIRA HASANAWATI ini menggunakan Teori Direct and Indirect Impact on Implementation (Edward III), sedangkan dalam penelitian kali ini menggunakan Teori Van Metter dan Van Horn implementasi kebijakan (Parasuraman et.al dalam Irawan 2009:58), Pada penelitian MIRA HASANAWATI pengambilan data dilakukan di Kecamatan Baros Kabupaten Serang, sedangkan penelitian ini pengambilan datanya dilakukan di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang.

Persamaan penelitian kali ini dengan penelitian MIRA HASANAWATI adalah memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu mengetahui bagaimana implementasi kebijakan E-KTP.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh ANDI SUPRIANDI (2012) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” (Skripsi) Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang dengan menggunakan lima (5) variabel menurut A.Zeithaml, A.Parasuraman, dan L.Berry yaitu *Tangible*, *reliabilitas*, *responsivenss*, *assurance*, *empathy*.

Kesimpulan atau hasil dari peneliti ini adalah kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang kurang memuaskan, dan dapat di simpulkan pelayanannya kurang baik. Perbedaan dengan penelitian kali ini

adalah: Dalam penelitian ANDI SUPRIANDI mencakup kualitas pelayanan secara umum, sedangkan dalam penelitian kali ini adalah lebih fokus terhadap kualitas pelayanan e-KTP saja dan dalam penelitian ANDI SUPRIANDI ini menggunakan rumus Issac dan Michael, sedangkan dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan rumus Van Metter dan Van Horn. Adapun persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah memiliki latar belakang masalah yang hampir sama yakni belum terpenuhinya beberapa hak-hak e-KTP.

### 2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:60), kerangka berfikir adalah sintesa tentang hubungan antar-variabel yang di susun dari berbagai teori yang telah di deskripsikan. Dan berdasarkan teori-teori yang telah di deskripsikan, selanjutnya di analisis secara kritis dan sistematis sehingga menghasilkan sintesa tentang-tentang hubungan antar-variabel yang di teliti.

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan e-KTP di Kecamatan jiput Kabupaten pandeglang menggunakan model kebijakan yang diungkapkan oleh George C. Edward III, yaitu model *Direct and Indirect Impact on Implementation*, Nugroho (2009:636). Adapaun dalam melakukan penilainnya dengan mengacu pada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, antara lain:

- a. **Sumber Daya.** Indikator yang akan dinilai dari faktor sumber daya adalah staf, informasi, wewenang dan fasilitas.
- b. **Komunikasi.** Indikator yang dianggap penting pada faktor komunikasi ada tiga jenis, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

c. **Disposisi (Sikap).** Pada faktor disposisi, indikator yang mendapat perhatian adalah pengangkatan birokrat dan insetif.

d. **Struktur Birokrasi.** Ada dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi, antara lain *Standard Operating Prosedures* (SPOs) dan pelaksanaan *fragmentasi*.

Model teori ini menurut peneliti cocok dan sangat berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Selain itu, Model implementasi kebijakan ini termasuk dalam model *top-down*. Model *top down* ini juga memandang bahwa implementasi kebijakan dapat berjalan secara mekanistik atau linier, maka penekanannya terpusat pada kepatuhan dan kontrol efektif. Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut:





**Gambar 2.4**  
**Proses kerangka Berpikir**

#### 2.4 Asumsi Dasar

Penelitian proses implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang merupakan penelitian yang berdasarkan pada kebijakan publik pada UU No.24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No.23 Tahun 2006

tentang Administrasi Kependudukan. Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Perencanaan KTP berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, yang selanjutnya dioperasionalkan melalui peraturan Menteri Dalam Negeri No.69 Tahun 2014 tentang perubahan peraturan Menteri Dalam negeri no.9 Tahun 2001 tentang pedoman penerbitan KTP berbasis NIK secara nasional. Penelitian ini juga didasarkan pada masalah implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang yang belum dapat dilaksanakan secara optimal berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan pada kerangka pemikiran di atas, sebagaimana peneliti juga telah melakukan observasi awal sebelumnya, masih banyak permasalahan yang belum terselesaikan terkait implementasi kebijakan E-KTP, yaitu: masih banyak masyarakat belum terpenuhi hak pembuatan E-KTP, yakni masih banyak warga yang belum memiliki E-KTP elektronik, kurangnya perhataian kepada masyarakat terhadap beberapa pembangunan sarana dan prasarana menuju Kecamatan Jiput, Kantor Kecamatan Jiput masih belum memiliki alat, kurangnya peran aktif discapil Kabupaten Pandeglang untuk mencegah adanya pembuatan E-KTP palsu atau ilegal, dan kurangnya koordinasi antar pemerintah atau Kabupaten tentang implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput.

Berdasarkan permasalahan tersebut, sebagaimana peneliti juga telah melakukan observasi awal sebelumnya, maka peneliti berasumsi bahwa implementasi atau pelaksanaan kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang masih belum berjalan optimal.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan publik yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model implementasi Kebijakan George C. Edward III mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier dari keputusan politik yang tersedia, pelaksana, dan kinerja kebijakan publik. Adapun dalam peniliannya mengacu pada empat variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrat.

Hasil yang diharapkan dengan penilaian teori tersebut terhadap masalah dalam penelitian ini adalah Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang mampu melaksanakan kebijakan E-KTP dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian**

##### **3.1.1 Pendekatan**

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainnya.

1. Naskah wawancara, merupakan beberapa angket pertanyaan mengenai implementasi kebijakan E-KTP yang dilakukan oleh penyelenggara (Kecamatan Jiput), angket pertanyaan diberikan kepada informan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu instansi pemerintah (Kepala Kecamatan dan Staf Kecamatan) dan masyarakat (Ketua RW, Ketua RT, warga Kecamatan Jiput)
2. Catatan lapangan, merupakan bentuk kegiatan pencatatan informasi dalam rangka mengumpulkan data penelitian. Catatan lapangan didapati dari hasil apa yang didengar, dilihat, dan dialami selama melakukan kegiatan penelitian. Selain itu, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini didapatkan dari dokumen pribadi dan dokumen resmi, dokumen pribadi dalam hal ini misalnya dokumentasi kegiatan pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Jiput. Sedangkan dokumen resmi diantaranya adalah data data terkait kependudukan di Kecamatan Jiput.

Sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realitas empirik dibalik instrumen secara mendalam, rinci dan

tuntas. Dimana peneliti bermaksud mengumpulkan data, dan implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang.

### 3.1.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ilmiah adalah suatu cara yang logis, sistematis, objektif, untuk menemukan kebenaran secara keilmuan. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Silalahi 2010:12-13). Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci (Ridwan:2005:51). Sedangkan bentuknya yaitu dengan menggunakan penelitian deskripsi kualitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut. Itulah alasan mengapa peneliti mengambil penelitian deskriptif kualitatif.

Dalam penelitian mengenai Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang atas kebijakan pemerintah melalui Kemendagri berdasarkan UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Presiden No 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan

kebijakan Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

### **3.2 Fokus Penelitian**

Dengan memperhatikan identifikasi masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka fokus penelitian ini adalah implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Dimana Kecamatan Jiput merupakan salah satu wilayah yang penduduknya masih banyak yang belum memiliki E-KTP menurut data terakhir yang peneliti dapat dari Discapil Kabupaten Pandeglang pada tahun 2017. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai apa yang menyebabkan warga Kecamatan Jiput masih banyak yang belum mempunyai E-KTP.

### **3.4 Variabel Penelitian**

#### **3.4.1 Definsi Konsep**

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah mengenai implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut Model George C. Edward III ada empat variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan publik yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi
4. Struktur Birokrasi

#### 3.4.2 Definisi Operasional

Implementasi Kebijakan Merupakan pelaksanaan rencana yang disusun secara sistematis agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dalam hal ini tujuan dari implementasi kebijakan adalah untuk mengukur sejauh mana efektivitas keterlaksanaan program E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian tentang Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang yang menjadi instrument utama penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Sugiyono dalam bukunya Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D hal 199, menjelaskan bahwa Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Dalam penelitian Kualitatif, yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti sendiri. Nasution dalam Sugiyono (2005:60), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D menyatakan, bahwa dalam penelitian kualitatif tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrument peneliti utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah , focus penelitian, bahan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu

dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa dalam penelitian kualitatif pada awalnya dimana permasalahan belum jelas dan fokus belum pasti, maka yang menjadi instrument adalah peneliti itu sendiri. Tetapi, setelah masalah yang akan dipelajari itu jelas, maka dapat dikembangkan satu instrument.

### **3.6 Informan Penelitian**

Sugiyono (2012 :553) dalam penelitian kualitatif, pengeambilan sampel sumber data berkaitan dengan siapa yang hendak dijadikan informan dalam penelitian. Teknik pengambilan sumber daya yang sering digunakan pada penelitian kualitatif adalah purposive dan snowball adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Dalam menentukan data yang akurat, maka peneliti memilih informan dengan teknik purposive atau dipilih secara sengaja, dimana peneliti sudah menentukan siapa saja yang akan diwawancarai dengan pertimbangan tertentu. Dimana informan tersebut peneliti anggap sebagai pihak-pihak yang paling mengetahui situasi dan kondisi objek penelitian. Dalam hal ini yang dijadikan informan oleh peneliti, antara lain sebagai berikut:



**Tabel 3.1**  
**Daftar Informan Peneliti**

No	Kategori Informan	Spesifikasi Informan	Kode Informan	Keterangan
1	Instansi Pemerintah	Kepala Kecamatan Jiput	I <sub>1-1</sub>	Key Informan
		Sekretaris Kecamatan Jiput	I <sub>1-2</sub>	Key Informan
		Kasi Pemerintahan Kecamatan Jiput	I <sub>1-3</sub>	Key Informan
		Pengelolaan Kearsipan dan Kepegawaian	I <sub>1-4</sub>	Key Informan
		Pengelola Administrasi Kependudukan	I <sub>1-5</sub>	Key Informan
2	Masyarakat	Juned	I <sub>2-1</sub>	Secondary Informan
		Isman	I <sub>2-2</sub>	Secondary Informan
		Yayan	I <sub>2-3</sub>	Secondary Informan
		Dani	I <sub>2-4</sub>	Secondary Informan
		Zaki	I <sub>2-5</sub>	Secondary Informan
		Aan	I <sub>2-6</sub>	Secondary Informan

Sumber: Peneliti (2017)

### 3.7 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Moleong berpendapat bahwa penjelasan dari teknik pengumpulan data, yaitu:

“Sebagai peneliti kualitatif, tugas anda adalah menembus pengertian akal sehat (*commonsense understanding*) tentang kebenaran dan kenyataan. Apa yang kelihatannya keliru atau tidak konsisten menurut perspektif dan logika anda, mungkin menurut subyek terhadap dunia ini, anda harus dapat mengetahui, menerima dan menyajikan pandangan mereka itu sebagaimana mestinya” (Moleong:2005:19).

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-

foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari; panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Penerapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indepth interview*). Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur. Jika dalam wawancara terstruktur, pewawancaraannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Maka wawancara tak terstruktur sangat berbeda dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu cara ini lebih bebas iramanya. Pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari.

Adapun kisi-kisi wawancara tak terstruktur pada penelitian ini disusun bukan berupa daftar pertanyaan, akan tetapi hanya berupa poin-poin pokok yang akan ditanyakan pada informan dan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif.

b. Observasi

Observasi atau yang lebih umum dikenal dengan pengamatan menurut Moleong adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi

motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya (Moleong:2005:126). Dalam penelitian ini, teknik observasi/pengamatan yang dikemukakan oleh Guba & Lincoln diantaranya;

*Pertama*, teknik ini didasarkan pada pengalaman secara langsung.

*Kedua*, memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.

*Ketiga*, memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.

*Keempat*, sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang didapatnya ada yang bias.

*Kelima*, memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit, karena harus memperhatikan beberapa tingkah laku yang kompleks sekaligus.

*Keenam*, dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat (Moleong:2005:126)

### c. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Guba & Lincoln dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong:2005:126). Selanjutnya studi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa

prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, pada penelitian ini dilakukan dengan suatu cara, yaitu triangulasi Triangulasi. Triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono:2005:252). Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi tersebut. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara observasi dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek data dengan lokasi yang sama tetapi waktu yang berbeda.

Menurut Bogdan & Biklen analisis data kualitatif adalah:

“Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data mengorganisasikan data, memilih milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain” (Moleong:2005:248)

Dalam penelitian deskriptif kualitatif, kegiatan analisis data dimulai sejak peneliti melakukan kegiatan pra-lapangan sampai dengan selesainya penelitian. Analisis data dilakukan secara terus menerus tanpa henti sampai data tersebut bersifat jenuh. Dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles & Huberman, yaitu selama

proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya ; reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus menerus. Ketiga hal utama itu tersebut merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Ketiga kegiatan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber, tentunya akan sangat banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang didapatkan akan semakin kompleks dan rumit, sehingga apabila tidak segera diolah akan dapat menyulitkan peneliti, oleh karena itu proses analisis data pada tahap ini juga harus dilakukan. Untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, maka dilakukan reduksi data.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdehanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul dilapnagan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap (Miles & Huberman:1992:16)

b) Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah penting selanjutnya dalam kegiatan analisis data kualitatif adalah penyajian data. Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun pada penelitian ini, penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah bentuk teks narasi, hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles & Huberman, "*the most frequent form to display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif). Selain itu penyajian data dalam bentuk bagan dan jejaring juga dilakukan pada penelitian ini. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

c) Verifikasi / Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga dalam tahapan analisis interaktif menurut Miles & Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar dan kesimpulan awal yang dikemukakan dimula masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten

yang peneliti temukan di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono:2005:251).

### **3.8 Uji Keabsahan Data**

Uji keabsahan data atau bisa juga disebut uji validitas dan reliabilitas data memiliki keterkaitan antara deskripsi dan eksplanasi. Terdapat dua macam validitas, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal adalah penelitian kualitatif disebut kredibilitas, yaitu hasil penelitian memiliki tingkat kepercayaan tinggi yang sesuai dengan fakta dilapangan. Kemudian validitas eksternal dalam penelitian kualitatif disebut transferabilitas. Hasil penelitian kualitatif memiliki standar transferabilitas tinggi bilamana pembaca memperoleh gambaran/ pemahaman yang jelas tentang konteks dan fokus penelitian.

Adapun untuk pengujian keabsahan datanya, penelitian ini menggunakan dua cara sebagai berikut:

1. Triangulasi
  - a. Triangulasi Teknik

Suatu teknik pengecekan kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda yaitu melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

- b. Triangulasi Sumber

Suatu teknis pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan atau informasi yang diperoleh.

## 2. *Member check*

Peneliti juga menggunakan teknik pengujian realibilitas data melalui *member check*, tujuannya untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian data yang peneliti di dapatkan dari pemberi data. Jika data yang diberikan kepada peneliti mendapatkan kesepakatan bersama antara peneliti dengan pemberi data, maka data tersebut dianggap valid dan semakin kredibel (dapat dipercaya).

### **3.9 Jadwal Penelitian**

Penelitian implementasi kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ditunjukkan pada tabel berikut:



**Tabel 3.2**  
**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu Penelitian													
		Mar 17	Apr 17	Mei 17	Des 17	Feb 18	Mar 18	Mei 18	Jun 18	Jul 18	Okt 18	Jan 19	Feb 19	Mar 19	Apr 19
1.	Pengajuan Judul	■													
2.	Observasi Awal		■												
3.	Penyusunan Proposal Skripsi			■											
4.	Bimbingan BAB I, BAB II, BAB III				■	■	■	■	■	■	■				
5.	Seminar Proposal Skripsi									■					
6.	Revisi Proposal Skripsi										■	■			
7.	Pengumpulan Data di Lapangan										■	■			
8.	Reduksi Data dari Lapangan										■	■			
9.	Penyajian Data										■	■			
10.	Menarik Kesimpulan										■	■			
11.	Penyusunan Hasil Penelitian										■	■			
12.	Bimbingan BAB IV dan BAB V											■	■	■	
13.	Sidang Skripsi														■

Sumber: Peneliti, 2019

## BAB IV

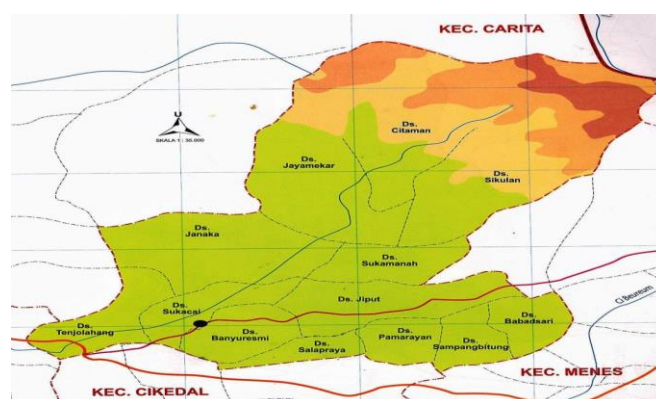
### PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Deskripsi objek penelitian ini akan menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian yang diteliti dan memberikan gambaran umum wilayah Kabupaten Pandeglang, dan gambaran umum Kecamatan Jiput dan, Hal tersebut dipaparkan dibawah ini.

##### 4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Jiput

Menurut sebuah cerita yang berkembang di masyarakat, nama Jiput diambil dari bahasa Kirata (dikira-kira tapi nyata/substitusi). Dalam versi lain disebutkan juga bahwa Jiput adalah singkatan dari Aji Putih, Aji dari kata Ajian atau ilmu yang sifatnya memberikan kebaikan. Aji Putih adalah salah satu dari jenis aliran yang berkembang di Banten. Kebalikan dari Aji Putih adalah Aji Hitam. Aji Putih berkembang secara turun menurun, dimiliki oleh orang-orang kesultanan dan para waliyullah sejak lama.



**Gambar 4.1**

#### Peta Kecamatan Jiput

Kondisi Kecamatan Jiput dengan luas wilayah 3.731 Ha yang sebagian besar masyarakatnya petani, ini merupakan asset yang cukup potensi bagi

pembangunan daerah dalam upaya mendukung visi dan misi Kabupaten Pandeglang. Kecamatan Jiput merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang, terletak kurang lebih 27,50 KM di sebelah Barat Kota Pandeglang. Kedudukannya sangat strategis karena merupakan salah satu Kecamatan yang sebagian besar penghasilan masyarakatnya dari sektor pertanian. Di samping itu Kecamatan Jiput juga merupakan daerah yang sangat potensial di bidang Agrowisata karena wilayahnya merupakan kawasan pertanian dan perkebunan yang cukup luas terutama tanaman buah-buahan.

### **1. Letak Geografis Kecamatan Jiput**

Wilayah Kabupaten Pandeglang berada pada bagian Barat Daya Propinsi Banten dan secara Geografis terletak antara  $6^{\circ} 21' - 7^{\circ} 10'$  Lintang Selatan (LS) dan  $104^{\circ} 8' - 106^{\circ} 11'$  Bujur Timur (BT), dengan batas administrasinya adalah:

1. Sebelah Utara : Kabupaten Serang
2. Sebelah Timur : Kabupaten Lebak
3. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia
4. Sebelah Barat : Selat Sunda

Luas wilayah Kabupaten Pandeglang adalah 274.689,91 Ha atau 274,69 Km<sup>2</sup> dan secara wilayah kerja administrasi terbagi atas 35 Kecamatan, 322 Desa dan 13 Kelurahan.

Secara Topografi dan Geologi dataran di Kabupaten Pandeglang sebagian besar merupakan dataran rendah yakni di daerah bagian tengah dan selatan, dengan variasi ketinggian antara 0-1.778 meter di atas permukaan laut (mdpl) dengan luas sekitar 85,07% dari luas wilayah Kabupaten. Secara umum perbedaan

ketinggian di Kabupaten Pandeglang cukup tajam, dengan titik tertinggi 1.778 meter diatas permukaan laut (mdpl) yang terdapat di Puncak Gunung Karang pada daerah bagian utara dan titik terendah terletak didaerah pantai dengan ketinggian 0 mdpl.

Daerah pegunungan pada umumnya mempunyai ketinggian  $\pm$  400 mdpl, dataran rendah bukan pantai pada umumnya memiliki ketinggian rata-rata 30 mdpl dan daerah dataran rendah pantai pada umumnya mempunyai ketinggian rata-rata 3 mdpl. Kemiringan tanah di Kabupaten Pandeglang bervariasi antara 0-45% dengan alokasi 0-15% areal pedataran sekitar Pantai Selatan dan pantai Selat Sunda. alokasi 15-25% areal berbukit lokasi tersebar. dan alokasi 25-45% areal bergunung pada bagian Tengah dan Utara.

Persebaran ketinggian di Kabupaten Pandeglang yang paling dominan yaitu pada ketinggian 0-175 mdpl dengan luasan 91.620,27 Ha (33,35%), dan yang terbesar terdapat di Kecamatan Cikeusik seluas 16.802,73 Ha. Untuk ketinggian  $>$  700 mdpl tersebar hanya di beberapa kecamatan, lebih sedikit dibandingkan persebaran untuk ketinggian 0-700 mdpl. Kecamatan Mandalawangi memiliki luas yang paling besar untuk ketinggian 700-1040 mdpl. Kelerengan Kabupaten Pandeglang berada antara datar sampai dengan sangat curam dan sebagian besar kelerengan lahan di Kabupaten Pandeglang berkisar antara 0-2% (datar sampai landai), yaitu seluas 179.777,97 ha (65,45%).

Di Pandeglang terdapat 6 gunung yaitu : Gunung Karang (1.778 mdpl), Gunung Pulosari (1.346 mdpl), Gunung Aseupan (1.174 mdpl), Gunung Payung (480 mdpl), Gunung Honje (620 mdpl) dan Gunung Tilu (562 mdpl).

Kabupaten Pandeglang ditinjau dari segi geologi memiliki beberapa jenis batuan yang meliputi :

Alluvium terdapat di daerah gunung dan pinggiran pantai.

1. Undifferentiated (bahan erupsi gunung berapi), terdapat di daerah bagian utara tepatnya di daerah Kecamatan Labuan, Jiput, Cikedal, Cisata, Saketi, Mandalawangi, Cimanuk, Cipeucang, Menes, Banjar , Kaduhejo, Pandeglang, Karang Tanjung dan Cadasari.
2. Diocena, terdapat di daerah bagian barat, yaitu di Kecamatan Cimanggu dan Cigeulis.
3. Pliocene sedimen, di bagian selatan di daerah Kecamatan Bojong, Munjul, Cikeusik, Cigeulis, Cibaliung, dan Cimanggu.
4. Miocene Limestone, disekitar Kecamatan Cimanggu bagian utara.
5. Mineral deposit, yang terbagi atas beberapa mineral, yakni :
  - a. Belerang dan sumber air panas di Kecamatan Banjar
  - b. Kapur/karang darat dan laut di Kecamatan Labuan, Cigeulis, Cimanggu, Cibaliung, Cikeusik, dan Cadasari
  - c. Serat batu gipsum, terdapat di Kecamatan Cigeulis. Jenis tanah di Kabupaten Pandeglang dipengaruhi oleh lima faktor pembentuk tanah, yaitu batuan induk, topografi, umur tanah, iklim, vegetasi/biologis serta pengaruh faktor lainnya.

## **2. Keadaan Penduduk**

Berikut ini adalah data jumlah penduduk Kecamatan Jiput tahun 2018, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Jiput**

No	Desa	Jumlah penduduk		
		Laki-Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	L+P (Jiwa)
1	PAMARAYAN	1.032	1.105	2.137
2	JIPUT	2.494	2.356	4.850
3	SUKACAI	994	943	1.937
4	TENJOLAHANG	1.015	950	1.965
5	JANAKA	1.386	1.346	2.732
6	SIKULAN	1.093	1.033	2.126
7	CITAMAN	724	618	1.342
8	JAYAMEKAR	856	753	1.609
9	SUKAMANAH	1.553	1.471	3.024
10	SALAPRAYA	1.156	1.102	2.258
11	BANYURESMI	1.615	1.559	3.214
12	SAMPANGBITUNG	926	914	1.840
13	BABADSARI	557	533	1.090
Jumlah		15.401	14.723	30.124

Sumber : Kantor Kecamatan Jiput

Data tersebut menunjukkan bahwa Kecamatan Jiput terdiri dari 13 desa dengan jumlah penduduk 30.124 jiwa, yang diantaranya jumlah laki-laki 15.401 jiwa dan jumlah penduduk perempuan 14.723 jiwa. Jika dilihat dari kepadatan penduduk di setiap desa, maka desa Jiput merupakan desa yang memiliki warga paling banyak, yaitu dengan jumlah 7.635 jiwa, sedangkan desa yang paling sedikit memiliki warga yaitu Desa Citaman dengan jumlah warga 1.342. Jika dihubungkan dengan pelaksanaan pembuatan E-KTP, Kecamatan Jiput merupakan Kecamatan yang membutuhkan paling banyak waktu dari Kecamatan lainnya. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan dari operator yang menangani E-KTP, bahwa Kecamatan Jiput membutuhkan waktu sekitar hampir 2 minggu. Sedangkan untuk desa-desa yang lain hanya membutuhkan waktu paling lama 1 minggu saja.

**Tabel 4.2**  
**Data Jumlah Warga Wajib KTP**

No	Desa	Jumlah Wajib KTP	Jumlah yang telah memiliki KTP	Jumlah yang belum memiliki KTP
1	PAMARAYAN	1.676	1.283	393
2	JIPUT	3.598	2.782	816
3	SUKACAI	1.617	1.309	308
4	TENJOLAHANG	1.323	998	325
5	JANAKA	2.203	1.761	442
6	SIKULAN	1.810	1.250	560
7	CITAMAN	1.081	824	257
8	JAYAMEKAR	1.290	1.024	266
9	SUKAMANAH	1.997	1.438	559
10	SALAPRAYA	1.686	1.375	311
11	BANYURESMI	2.104	1.687	417
12	SAMPANGBITUNG	1.434	1.194	240
13	BABADSARI	929	726	203
Jumlah		22.748	17.651	5.097

Sumber : Kantor Kecamatan Jiput

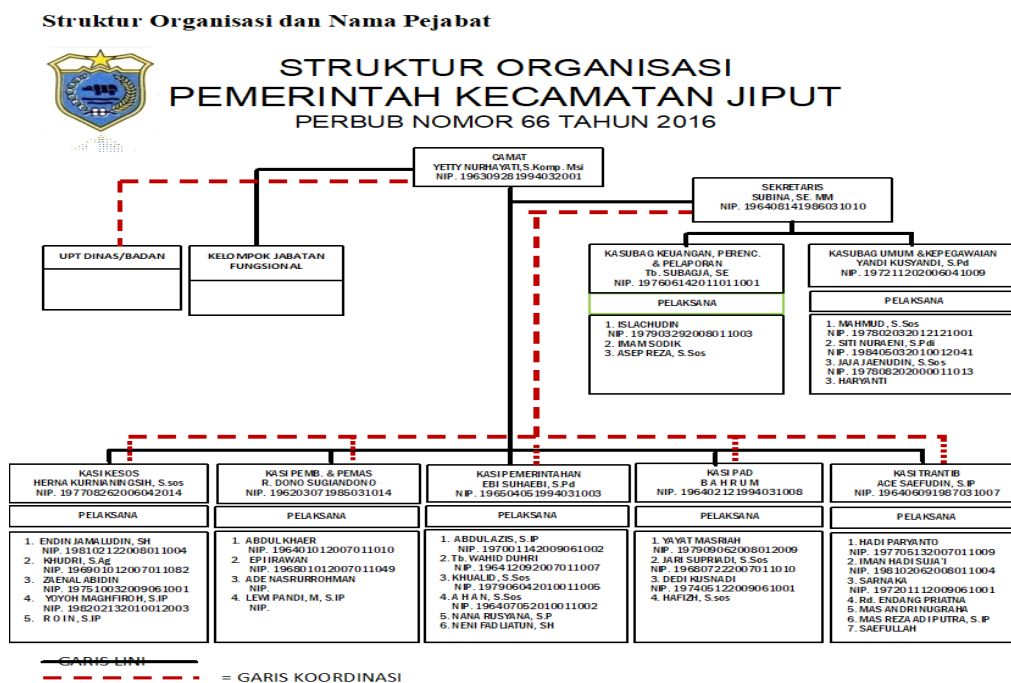
Berdasarkan data diatas, dapat dilihat bahwa dari jumlah keseluruhan warga wajib KTP sebanyak 22.748 jiwa, yang telah memiliki KTP baru 17.651 warga saja. Sisanya masih ada 5.097 warga yang belum memiliki KTP. Desa Jiput adalah desa yang warganya paling banyak belum memiliki KTP, yaitu dengan jumlah 816 warga, sedangkan Desa Babadsari adalah desa yang warganya paling sedikit belum memiliki KTP.

Berdasarkan data tersebut, dapat dilihat bahwa masih banyak warga yang belum memiliki KTP Karena disebabkan dari warga Jiputnya sendiri yang kurang memiliki kesadaran untuk memiliki KTP. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari salah seorang warga Jiput yang menyatakan bahwa untuk memperpanjang KTP membutuhkan waktu yang cukup lama, yang akhirnya membuat warga menjadi

malas untuk memperpanjang KTP. Padahal dari pihak Kecamatan Jiput sendiri menyatakan bahwa KTP merupakan hal yang wajib dimiliki oleh setiap warga Jiput sebagai bukti identitas warga. KTP merupakan hal yang sangat dibutuhkan bagi warga untuk keperluan sehari-hari warga, misalnya untuk berobat, untuk membuat tabungan di bank, untuk membuat SIM, paspor, dan masih banyak lagi. Untuk itu sebaiknya pemerintah juga terus berupaya untuk memberikan penjelasan agar warga Kecamatan Jiput memiliki kesadaran untuk membuat KTP. Hal tersebut juga agar memudahkan pihak Kecamatan Jiput sendiri untuk mendata warganya serta dapat menciptakan tertib administrasi

#### 4.1.2 Struktur Organisasi dan Susunan Organisasi Kecamatan Jiput

Berikut ini adalah struktur organisasi Kecamatan Jiput, yaitu:



**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Jiput**



Tugas dan fungsi berdasarkan pada peraturan daerah Kabupaten pandeglang nomor 36 Tahun 2014 Tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan pemerintah Kabupaten pandeglang sebagai berikut:

### **Struktur Organisasi Kecamatan Jiput**

Susunan organisasi pemerintah kecamatan Jiput terdiri dari:

1. Kepala Kecamatan
2. Sekretariat Kecamatan (Subag Umum, Subag Keuangan, Subag Perincian dan Evaluasi)
3. Seksi Tata Pemerintahan
4. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
5. Seksi Pemberdayaan Masyarakat/Kelurahan
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Kelompok Jabatan Fungsional
8. Desa

### **4.1.3 Tugas Dan Fungsi Aparatur yang Menangani E-KTP di Kecamatan Jiput**

#### **Tugas Pokok Camat**

Mengkoordinasi serta mengendalikan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Bupati untuk menangani sebagian otonomi daerah, sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta melaporkan kegiatan pemerintahan kecamatan kepada Bupati.

### **Fungsi Camat**

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
3. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
4. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan.
5. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa.
6. Pelaksanaan pelayanan masyarakat sesuai dengan ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa.
7. Pelaksanaan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Pelaksanaan urusan tata usaha.

### **Tugas Pokok Seksi Tata Pemerintahan**

Melaksanakan urusan pemerintahan, pembinaan administrasi pemerintah desa dan administrasi kependudukan, administrasi pertahanan serta bimbingan bawahan, memeriksa dan mengoreksi hasil kerja bawahan, dan membuat laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Fungsi Seksi Tata Pemerintahan**

1. Penyusunan program kegiatan Bidang Pemerintahan.
2. Pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan kecamatan.
3. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa.

4. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan desa.
5. Pelaksanaan bimbingan, supervise, fasilitas dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa.
6. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja kepala desa.
7. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja perangkat desa.
8. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa di tingkat kecamatan.
9. Pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian administrasi kependudukan dan catatan sipil.
10. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian administrasi pertahanan.
11. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan.
12. Pelaksanaan kewenangan lain yang dilimpahkan oleh Bupati kepada Camat sesuai dengan lingkup kerja seksi tata pemerintahan.
13. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/pihak terkait di bidang pemerintahan.
14. Penyusunan laporan pelaksanaan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa di tingkat kecamatan.
15. Penyusunan laporan atas pelaksanaan tugas seksi tata pemerintahan.

#### **4.1.4 Deskripsi Mekanisme Program Kegiatan E-KTP**

Pekerjaan yang baik haruslah mempunyai prosedur yang jelas dalam suatu kegiatannya, begitu juga dalam kebijakan implementasi program E-KTP ini, perlu adanya kegiatan yang jelas dan perencanaan yang tersusun sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan.

Pelaksanaan kebijakan implementasi E-KTP ini menurut Edward III ada dua cara untuk dapat mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu *Standard Operating Procedures* (SOPs) dan *Fragmentasi* yang dapat menjadi mekanisme dari kegiatan program E-KTP. Deskripsi mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SOPs maksudnya adalah suatu kebijakan yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi kenyataannya, untuk *stakeholder* tidak memiliki *Standard Operating Procedures* (SOPs) yang baku seperti layaknya sebuah organisasi yang berhubungan dengan orang banyak.

Standard internal yang bersifat procedural inilah yang disebut dengan *Standard Operating Procedures* (SOPs). Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan. menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian

pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan. menjalin konsistensi dan proses kerja yang sistematis. dan menetapkan hubungan timbal balik antara satuan kerja.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumentasi/instrument memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrument manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintah dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai suatu instrument manajemen, SOP berlandaskan manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintah (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip

manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena bersifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.

Sedangkan istilah *fragmentasi* berkaitan dengan upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit. *Fragmentasi* dilakukan untuk mempermudah suatu kebijakan diimplementasikan, karena kebijakan tidak dapat dimobilisasi oleh satu individu saja, maka dari itu dilakukan *fragmentasi* atau pembagian kewenangan agar tugas-tugas yang harus dilakukan tidak menumpuk pada satu orang saja, dan ini akan sangat berkaitan dengan aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana nantinya seluruh kinerja yang telah dilakukan *stakeholder* akan dinilai tingkat keefektifannya dan apakah sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan E-KTP memiliki prosedur yang telah ditentukan yang bertujuan agar program E-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Berikut prosedur dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Jiput berdasarkan SOP dan *fragmentasi*, yaitu:

### 1) Mekanisme Penerbitan E-KTP

Berikut adalah mekanisme atau tata cara pembuatan E-KTP



### Gambar 4.3 Mekanisme Penerbitan E-KTP

#### 2) Mekanisme Pemanggilan Penduduk Wajib E-KTP

Berikut adalah mekanisme pemanggilan penduduk wajib E-KTP, yaitu:



#### 3) Mekanisme Perekaman E-KTP di Kecamatan Jiput

Berikut merupakan tahap-tahap dalam pembuatan E-KTP, yaitu:

1. Pembacaan biodata.
2. Foto.
3. Perekaman tanda tangan.
4. Scan sidik jari.
5. Scan retina mata.



## **4.2 Deskripsi Data**

### **4.2.1 Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kemendagri (Kementrian Dalam Negeri) ini berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional tentang E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang ini, data yang peneliti dapatkan lebih banyak berupa kata-kata peneliti dapatkan dari informan yang diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat dalam catatan tertulis atau melalui alat perekam yang peneliti gunakan selama proses wawancara langsung.

Selain data berupa kata-kata, dalam penelitian ini juga peneliti menggunakan data-data dari dokumentasi yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dan Kecamatan Jiput, studi pustaka dan juga dokumentasi yang sengaja peneliti ambil sendiri melalui pengamatan berperanserta. Berperanserta maksudnya peneliti disini melakukan observasi atau pengamatan lapangan sekaligus terjun langsung sebagai pelaku. Karena disini peneliti juga melakukan perekaman E-KTP, sehingga merasakan dan mengetahui kondisi lapangan. Adapun dokumentasi yang digunakan tersebut bermacam-macam bentuknya, diantaranya adalah. Draft Peraturan Daerah, Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Jiput, Draft Persiapan dan Pelaksanaan Pemutakhiran Data Kependudukan Penerbitan NIK dan Penerapan E-KTP, Draft Pemantapan Persiapan Penerapan E-KTP di Kabupaten Pandeglang, Draft Program



Pelaksanaan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Modul Kondisi dan Gambaran Umum Kecamatan Jiput, Draft Sosialisasi Penerapan E-KTP tingkat Kecamatan dan lain-lain.

Dokumentasi yang peneliti ambil saat melakukan pengamatan berperanserta adalah berupa catatan lapangan peneliti, perekam suara, dan foto kondisi objek peneliti. Alasan peneliti menggunakan data berupa perekaman suara dan foto adalah karena perekam suara dan foto dapat menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah dan menganalisis objek yang sedang peneliti teliti melalui segi-segi subjektif.

Selanjutnya, karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka dalam proses pengumpulan datanya peneliti juga melakukan aktivitas menganalisis data secara bersamaan. Seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, bahwa dalam prosesnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles&Huberman (1992:16), yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya. reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Selanjutnya untuk menjaga validitas data yang didapatkan selama penelitian berlangsung, peneliti juga melakukan aktivitas triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

**Tabel 4.3**  
**Transkrip Matrik Tringulasi**

<b>Item Data</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Observasi</b>	<b>Dokumentasi</b>
<b>Implementasi Kebijakan Kemendagri (Kementrian Dalam</b>	√	√	√

<p><b>Negeri) berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional</b></p>			
---	--	--	--

#### **4.2.2 Informan Penelitian**

Seperti yang sudah dikemukakan di bab 3, bahwa dalam penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Kemendagri (Kementerian Dalam Negeri) berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional yang peneliti lakukan di Kecamatan Jiput ini, dalam pemilihan informan penelitiannya, peneliti menggunakan teknik *Purposive* (bertujuan). Adapun informan-informan yang peneliti tentukan, merupakan orang-orang yang menurut peneliti memiliki informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, karena mereka (informan) dalam kesehariannya senantiasa berurusan dengan permasalahan yang sedang peneliti teliti.

Selanjutnya perlu diketahui, adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 11 orang, diantaranya adalah:

**Tabel 4.4**  
**Daftar Nama-nama Informan**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Kode Matriks</b>
<b>1</b>	<b>Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp, M.Si</b>	<b>Camat Kecamatan Jiput</b>	<b>I<sub>1-1</sub></b>
<b>2</b>	<b>Bapak Subina, SE</b>	<b>Sekretaris Camat</b>	<b>I<sub>1-2</sub></b>
<b>3</b>	<b>Bapak Ebi Suhaebi, S.Pd</b>	<b>Kasi Pemerintahan</b>	<b>I<sub>1-3</sub></b>
<b>4</b>	<b>Bapak Mahmud, S.Sos</b>	<b>Pengelola Kearsipan dan Kepegawaian</b>	<b>I<sub>1-4</sub></b>
<b>5</b>	<b>Bapak Ahan, S.Sos</b>	<b>Pengelola Administrasi Kependudukan</b>	<b>I<sub>1-5</sub></b>
<b>6</b>	<b>Juned</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-1</sub></b>
<b>7</b>	<b>Isman</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-2</sub></b>
<b>8</b>	<b>Yayan</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-3</sub></b>
<b>9</b>	<b>Dani</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-4</sub></b>
<b>10</b>	<b>Zaki</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-5</sub></b>
<b>11</b>	<b>Aan</b>	<b>Masyarakat</b>	<b>I<sub>2-6</sub></b>

Sumber: Data Kecamatan Jiput 2018

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang**

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP berdasarkan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh Kemendagri RI dan berdasarkan peraturan Presiden.

Implementasi Kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Seperti yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, bahwa hakekat dari implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang

dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam bukunya *Implementation and Public Policy* yang diterbitkan pada tahun 1983 mendefinisikan implementasi

*“Pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, Lazimnyz, keputusan tersebut mendefinisikan masalah yang akan diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”*. (Agustino, 2006:154).

Bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual. Kebijakan tersebut dibuat dimaksudkan agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat.

Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, tidak tertibnya administrasi, maksudnya tidak terbangunnya *database* kependudukan yang akurat ditingkat kabupaten/kota dan pusat. Adanya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dapat digandakan, dan adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seperti dalam pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Jiput, terkait dengan tidak tertibnya administrasi, hal tersebut dikeluhkan oleh warga Jiput ketika melakukan pembuatan KTP manual yaitu adanya sistem prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan warga malas

untuk membuat dan memperpanjang KTPnya. Kemudian terkait dengan pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Jiput, dari hasil pendataan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan untuk penduduk wajib KTP, ternyata terdapat warga yang tidak terdata sebelumnya oleh pihak kecamatan. Hal tersebut disebabkan adanya pendatang di wilayah Jiput dan tidak terdatanya warga Jiput yang kerja diluar wilayah Jiput. Selain itu adanya warga yang menggandakan KTP untuk kepentingan yang dapat merugikan baik negara maupun masyarakat, karena dengan adanya KTP ganda banyak menimbulkan tindak kejahatan, seperti teroris, adanya TKI ilegal, serta perdagangan manusia. Dengan adanya program E-KTP ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah, salah satunya pemerintah tidak mengalami kesulitan lagi untuk mendata jumlah warga wajib KTP. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yaitu:

*“Saya merasa kebijakan program E-KTP ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kecamatan Jiput, karena sebelum adanya E-KTP ini kami merasa tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit, hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP atau memperpanjang KTPnya, sehingga kami tidak dapat mengetahui dengan pasti jumlah wajib KTP warga Jiput. Selain itu banyak warga yang telah menggandakan KTPnya untuk kepentingan yang dapat merugikan pemerintah”.* (Wawancara dengan Camat Kecamatan Jiput Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp. M.Si).

Kebijakan tersebut dibuat memang bertujuan untuk dapat menciptakan tertibnya administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang sekarang ini sering terjadi dan sangat merugikan pemerintah. Seperti yang dialami oleh pemerintah Kecamatan Jiput, yaitu terjadinya ketidakpastian dalam data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu

selama ini sering bermasalah. Tertibnya administrasi dan tertibnya warga merupakan tujuan dirumuskannya kebijakan tersebut.

Kesimpulan awal yang dihasilkan. Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp. M.Si selaku Kepala Kecamatan Jiput yang menganggap kebijakan tersebut merupakan suatu prestasi dari implementasi kebijakan. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu:

*“Bisa kita lihat sendiri dengan adanya program E-KTP ini warga sangat antusias untuk membuat E-KTP. Hal yang awalnya dianggap warga bahwa membuat KTP itu berbelit, sekarang membuat KTP dengan sistem elektronik sangat mudah dan cepat. Selain itu banyak warga yang mengetahui bahwa E-KTP ini tidak dapat digunakan karena didalamnya terdapat chip dengan sistem komputerisasi, sehingga warga hanya dapat memiliki satu KTP tanpa dapat digandakan”.* (Wawancara dengan Sekertaris Camat Bapak Subina, SE).

Sebelumnya beliau menyatakan bahwa warga sangat malas datang ke kecamatan untuk membuat dan memperpanjang KTPnya. Ini terlihat ketika dilakukan pendataan untuk program E-KTP, dapat terlihat beberapa warga yang belum memiliki KTP atau memperpanjang KTPnya. Hal tersebut yang membuat jumlah warga wajib KTP sulit diketahui oleh pemerintah Kecamatan Jiput. Tapi dengan adanya program E-KTP tersebut pemerintah merasakan dampak yang positif khususnya untuk pemerintah Kecamatan Jiput.

Terjadinya tidak tertib administrasi yang dilakukan oleh warga dalam pembuatan KTP manual pada saat itu disebabkan banyak hal, salah satunya karena warga merasa sistemnya berbelit dan pelayanan yang diberikan kurang baik. Seperti yang diungkapkan oleh informan yaitu:

*“Saya merasa malas untuk memperpanjang KTP saya pada saat itu karena untuk memperpanjang KTP saja sistemnya berbelit, misalnya saya harus meminta surat pengantar sana-sini, dan itu membutuhkan waktu yang lama. Selain itu terkadang*

*pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Jiput kurang ramah”.*  
(Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Isman)

Tercermin bahwa kebijakan yang dibuat sangat diharapkan dapat mempermudah warga dalam pembuatan KTPnya. Kebijakan tersebut juga harus didukung dengan pelayanan yang optimal dan ramah agar warga merasa kenyamanan dalam hal pelayanan. Seperti yang tercantum dalam Peraturan Bupati Kabupaten Pandeglang No. 42 Tahun 2009 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan pasal 3 ayat 7 yaitu “pelaksanaan pelayanan masyarakat sesuai dengan ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa”. Dengan peraturan tersebut sudah menjadi tugas dari kecamatan untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dengan demikian diharapkan bahwa kebijakan tersebut dapat menghasilkan dampak positif bagi pemerintah dan masyarakat Jiput.

Kesimpulan yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya menyebutkan bahwa manfaat dan tujuan dari adanya pelaksanaan kebijakan program E-KTP bagi pemerintah dan masyarakat, yaitu:

1. Untuk terwujudnya tertibnya administrasi.
2. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat, sehingga data pemilu dalam pemilu dan pemilukada, yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.

4. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Berdasarkan penjelasan yang telah peneliti paparkan sebelumnya, dalam pelaksanaan di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang, terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya. Proses yang dimaksud yaitu tahap awal dalam sebelum pelaksanaan sampai perekaman yang dilakukan kepada masyarakat. Proses pelaksanaan Implementasi Kebijakan E-KTP tersebut antara lain. sosialisasi, pendataan dan penyerahan surat panggilan, serta perekaman. Berikut adalah penjelasan dari proses pelaksanaan program E-KTP:

### **1. Proses Pelaksanaan Implementasi Program E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang**

Implementasi program E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya. Hal tersebut telah diatur oleh pemerintah Kabupaten Pandeglang. Berikut ini adalah proses dalam pelaksanaan program E-KTP (Sumber:*Draft* Perencanaan Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan):

#### 1) Sosialisasi

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP merupakan kebijakan yang baru dibuat oleh pemerintah. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikan harus jelas. Baik informasi dari pemerintah Kabupaten Pandeglang kepada pemerintah



Kecamatan Jiput, maupun informasi dari pemerintah Kecamatan Jiput kepada masyarakat Jiput.

Cara yang perlu dilakukann pemerintah untuk memberikan informasi tersebut yaitu dengan cara melakukan sosialisasi. Sosialisasi tersebut bertujuan agar dapat memberikan informasi tentang program E-KTP, seperti tujuan dibuatnya E-KTP, proses pembuatan E-KTP, dan kegunaan dari E-KTP tersebut, agar pemerintah Kecamatan Jiput sebagai pelaksana dapat melaksanakan program E-KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan masyarakat sebagai *stakeholder* dari E-KTP dapat mengetahui dengan jelas dari penggunaan E-KTP tersebut.

Namun hal ini menjadi permasalahan ketika informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. Jika pemerintah kecamatan tidak memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat, maka dengan begitu masyarakat kurang mengetahui tentang tujuan dibuatnya kebijakan pelaksanaan E-KTP tersebut.

Seperti yang dinyatakan oleh informan, yaitu:

*“Saya sebagai masyarakat kurang mendapatkan informasi yang cukup dari pihak kecamatan tentang program E-KTP tersebut, jadi saya kurang memahami tujuan dari kebijakan tersebut dan prosedur tatacara pembuatan E-KTP”.* (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Juned)

Kondisi tersebut akan menjadi permasalahan yang cukup urgent ketika masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup. Untuk itu agar tidak terjadi permasalahan tersebut, maka pemerintah perlu melakukan sosialisasi dengan sebaik-baiknya, karena sosialisasi merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Jiput. Berdasarkan perencanaan yang

dibuat oleh pemerintah kabupaten dalam melaksanakan sosialisasi program E-KTP di tingkat kecamatan, berikut ini adalah proses pelaksanaan sosialisasi yang harus dilakukan oleh pemerintah kecamatan yaitu:

1. Camat mengeluarkan surat edaran untuk seluruh kepala desa atau yang mewakilkan agar dapat berkumpul di kantor kecamatan.
2. Pegawai kecamatan yang mempunyai pengetahuan tentang program E-KTP kemudian memberikan sosialisasi kepada seluruh kepala desa atau yang mewakilkan dalam bentuk data dan informasi yang dibutuhkan ketika pelaksanaan kebijakan tersebut dilaksanakan.
3. Kepala desa beserta perangkatnya yang telah mendapatkan informasi kemudian menyampaikannya kepada seluruh warga, agar warga sebagai *stakeholder* nantinya akan memahami tentang program E-KTP tersebut. Jika perlu sosialisasi dilakukan secara berkala, agar seluruh warga benar-benar dapat mengetahuinya.

Dengan dibuatnya perencanaan sosialisasi oleh pemerintah Kabupaten Pandeglang tersebut, diharapkan seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang termasuk Kecamatan Jiput dapat melaksanakan sosialisasi dengan baik. Sehingga seluruh masyarakat Jiput mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang pelaksanaan program E-KTP tersebut.

## 2) Pendekatan dan Penyerahan Surat Panggilan

Tahap selanjutnya dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang setelah melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang program E-KTP adalah tahap pendataan jumlah

wajib. Pendataan ini dilakukan oleh pegawai Dinas Kabupaten Pandeglang yang turun langsung kesetiap kecamatan untuk mendata penduduk wajib KTP. Setelah mendapatkan data penduduk wajib KTP kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang membuat dan menyerahkan daftar nama penduduk WNI wajib KTP kepada Camat.

Camat tersebut akan mendatangi surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk wajib KTP yang diserahkan kepada setiap kepala desa/lurah untuk menyampaikan surat panggilan kepada RT/RW. Kemudian RT/RW akan menyerahkan surat panggilan kesetiap penduduk wajib KTP di Jiput. Penduduk yang telah menerima surat panggilan diwajibkan mendatangi tempat pelayanan E-KTP yang berada di kecamatan setempat dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP. Pendataan ini dilakukan agar seluruh penduduk yang telah wajib KTP dapat melakukan pembuatan E-KTP dengan serempak dari tidak ada lagi warga yang tidak memiliki KTP.

### 3) Perekaman

Proses terakhir dari pelaksanaan program E-KTP adalah perekaman. Perekaman ini dilakukan di kecamatan. Dalam tahap perekaman ini warga yang telah wajib KTP datang dengan membawa surat panggilan yang telah diberikan oleh RT/RW setempat, kemudian warga mendaftarkan dan memperlihatkan surat panggilan dan KTP lama. Pegawai operator akan mencocokkan dan mencatat serta memberikan nomor panggilan agar warga dapat menunggu panggilan dengan tertib.

Pegawai operator kemudian melakukan verifikasi data warga yang ada pada *database*. Setelah tahap verifikasi dilakukan, pegawai operator melakukan perekaman seluruh sidik jari tangan warga, mulai dari tangan kanan kemudian tangan kiri. Selanjutnya pegawai operator melakukan perekaman tanda tangan warga dan melakukan pengambilan perekaman pas *photo* serta perekaman retina mata warga agar identitas lebih akurat. Jika tahap perekaman telah selesai dilakukan pegawai operator membutuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa warga tersebut telah melakukan perekaman pas *photo*, sidik jari, tanda tangan dan perekaman retina mata. Warga yang telah melakukan perekaman pulang kerumah masing-masing dan menunggu panggilan berikutnya untuk mengambil E-KTP.

Pegawai operator akan melakukan penyimpanan data dan biodata warga kedalam *database* ditempat pelayanan E-KTP. Data yang disimpan dalam *database* akan dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di data *center* Kemendagri. Data tersebut disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri warga.

Warga akan mendapatkan E-KTP jika data telah diproses oleh pusat. E-KTP didapatkan dengan cara warga datang kembali ke kecamatan setelah ada pemanggilan, kemudian pegawai akan mencocokkan kembali data, pas *photo*, sidik jari, tanda tangan dan retina matanya, jika data warga telah cocok maka warga akan mendapatkan kartu E-KTP.

Berdasarkan pemaparan tentang proses pelaksanaan program E-KTP tersebut, diharapkan program E-KTP di Kecamatan Jiput akan terlaksana dengan baik tanpa adanya kendala.

## **2. Masalah-masalah dari Kebijakan Kemendagri tentang Pelaksanaan Program E-KTP**

Permasalahan yang muncul dari Kebijakan Kemendagri berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional tentang program E-KTP, akibat pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP dan tidak memperhatikan aspek-aspek penting dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan tersebut, sehingga menimbulkan permasalahan bagi pelaksananya. Karena kebijakan tersebut akan berpengaruh terhadap pelaksana yaitu pemerintah itu sendiri dan masyarakat. Kebijakan yang ideal adalah kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan muncul sebagai alternatif dari berbagai permasalahan yang muncul baik di masyarakat maupun lingkungan pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak pemerintah, baik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pemerintah Kecamatan Jiput serta masyarakat Jiput, serta mengacu pada model implementasi yang telah dikembangkan oleh Edward III tentang *Direct and Indirect Impact on Implementation* atau keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan, didapat gambar dan bukti bahwa terjadi beberapa permasalahan dalam pelaksanaan

kebijakan program E-KTP. Berikut ini akan membahas permasalahan yang peneliti temukan di lapangan, sebagai berikut:

1. Terdapat warga yang telah wajib KTP tetapi belum terdata

Pelaksanaan program E-KTP sampai bulan Januari ini masih terus berjalan. Di Kecamatan Jiput sampai saat ini masih terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP. Data terakhir yang diperoleh bahwa jumlah warga Jiput yang belum terdata dan melakukan perekaman E-KTP hingga bulan Januari ini berjumlah sekitar 1.200 warga atau 5% (Sumber: Laporan Registrasi Penduduk Kecamatan Jiput Bulan Januari 2019). Padahal pada perencanaan yang telah dibuat sebelumnya bahwa batas akhir perekaman E-KTP di Kecamatan Jiput pada gelombang pertama adalah akhir bulan Januari 2019.

Hal tersebut disebabkan karena ada sebagian warga Jiput tersebut bekerja di luar kota, sehingga pemerintah cukup kesulitan untuk menghubungi warga tersebut. Tetapi sebagian ada warga yang belum terdata oleh pihak kecamatan.

Seperti yang diungkapkan oleh informan:

*“Memang masih cukup banyak warga yang belum terdata oleh kami, Hal tersebut dikarenakan warga tersebut misalnya baru memasuki umur wajib KTP, yaitu 17 tahun, jadi untuk itu kami akan mendata ulang untuk warga yang belum terdata. Tetapi ada juga warga yang selama ini bekerja diluar kota, ada juga warga yang baru pindah kesini, jadi memang kami sedikit kesulitan juga”.* (Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Subina, SE)

Kasus tersebut sebenarnya sangat menjadi hambatan bagi pemerintah kecamatan karena waktu yang telah ditentukan menjadi lebih lama lagi, kartu elektronik juga akan didapatkan semakin lama. Tapi seharusnya dari pihak

kecamatan berupaya untuk terus mendata warganya yang belum terdata. Seperti yang diungkapkan oleh informan:

*“Saya kebetulan belum membuat E-KTP karena saya tidak diberi surat panggilan untuk perekaman E-KTP. Ketika saya bertanya kepada kecamatan bahwa disana data saya tidak ada”.* (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Dani)

Pemerintah diharapkan dapat melaksanakan program E-KTP sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Agar program E-KTP tahun ini dapat berjalan dengan baik. Karena harapan warga Jiput terhadap program ini selain agar dapat memberikan dampak positif, warga juga berharap agar program E-KTP ini berjalan secepatnya.

## 2. Sumber Daya Pegawai yang kurang siap

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Ada indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauhmana sumber daya dapat berjalan dengan rapid an baik yaitu staf.

Sumberdaya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf/pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan. Misalkan saja implementasi kebijakan

mengenai program E-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu kecamatan, sehingga dapat ditentukan beberapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Seperti yang dikemukakan oleh informan, yaitu:

*“Dalam pelaksanaan program E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang merasa staf I pegawai dari kecamatan masih belum memadai, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Pandeglang memiliki inisiatif untuk melakukan perekrutan dari masyarakat untuk menjadi pegawai operator E-KTP yang berstatus kontrak”. (Wawancara dengan pengelola Administrasi Kependudukan, Bapak Ahan, S.Sos).*

Efektifnya pemerintah sebelum menerapkan satu kebijakan harus sudah mempertimbangkan semua unsur pendukung yang nantinya dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan khususnya sumber daya pegawai, dimana pemerintah harus melakukan kontrol kepada pegawai yang akan menangani program E-KTP, dari unsur pegawai apakah sudah memadai atau justru belum memadai, dan apabila pemerintah merasa pegawai kecamatan kurang memadai sudah seharusnya melakukan rekrutmen baru dengan catatan rekrutmen tersebut menghasilkan pegawai yang berpotensi agar justru tidak memberikan hambatan dalam pelaksanaan E-KTP. Seperti halnya dikemukakan juga oleh informan, yaitu:

*“Tujuan kami melakukan rekrutmen pegawai adalah agar dalam menangani E-KTP adalah pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan yang berpotensi. Karena kami melakukan sistem rekrutmen juga berdasarkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi calon pegawai, agar pegawai tersebut dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”. (Wawancara dengan pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos).*



Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP pemerintah pusat memberikan keputusan bahwa pegawai yang menangani program E-KTP di Kecamatan adalah operator. Operator adalah orang-orang yang dipilih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dengan sistem rekrutmen dan tahap penyeleksian yang cukup ketat. Dalam hal ini pemerintah kabupaten memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai operator, yaitu. (1) Calon pegawai minimal tamatan SMA. (2) Calon pegawai menguasai komputer. (3) Calon pegawai dapat berkomunikasi dengan yang baik. (4) Calon pegawai tidak memiliki pekerjaan apapun agar tidak menghambat ketika menangani pelaksanaan E-KTP. Beberapa persyaratan tersebut diharapkan dapat menjadi tolak ukur agar pegawai operator dapat melaksanakan pembuatan E-KTP dengan baik.

Kemudian setelah penyeleksian dilakukan pemerintah memberikan pembekalan tentang tata cara perekaman E-KTP yang nantinya akan dilakukan di tingkat kecamatan. Operator tersebut diberikan pembekalan selama 3 (tiga) hari yang kemudian disebut kesetiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pandeglang. Masing-masing kecamatan diberikan 2-4 orang operator atau tergantung jumlah penduduk yang ada di kecamatan tersebut, jika satu kecamatan memiliki penduduk yang cukup banyak maka operator yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan ditambahkan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Dalam pelaksanaan E-KTP, kami membuat kebijakan bahwa yang menangani E-KTP adalah masyarakat yang kami rekrut dengan tahap penyeleksian terlebih dahulu. Setelah tahap penyeleksian dan telah memenuhi kriteria yang kami butuhkan, maka operator tersebut kami berikan wewenang tentang tugas pokok*

*dan fungsi sebagai operator dan pembekalan E-KTP tersebut*". (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos ).

Kebijakan tersebut dilakukan karena pemerintah Disdukcapil menganggap pegawai kecamatan belum memiliki kemampuan tentang pelaksanaan pembuatan E-KTP tersebut, Selain itu tujuan dari kebijakan tersebut adalah agar pegawai kecamatan bisa belajar dari operator ketika masa kontrak operator tersebut telah habis. Hal ini diperlukan oleh pernyataan informan, yaitu:

*"Selain itu tujuan kami juga agar pihak kecamatan dapat belajar dari pegawai yang telah kami berikan pembekalan. Sehingga ketika pegawai tersebut sudah habis kontrak pegawai kecamatan sudah dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik"*. (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang mengutus operator kepada Kecamatan Jiput agar staf/pegawai Kecamatan Jiput dapat berjalan dari operator yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang. Pada saat operator tersebut telah habis masa kontrak maka staf/pegawai Kecamatan Jiput telah memiliki kemampuan dalam pembuatan E-KTP tersebut.

Namun dari pihak Kecamatan Jiput tidak memahami maksud dan tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dalam mengutus operator tersebut. Sehingga ketika operator tersebut habis masa kontraknya staf/pegawai dari Kecamatan Jiput kurang memiliki kemampuan dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut. Sehingga hal tersebut menjadi kendala baru bagi staf Kecamatan Jiput. Seperti yang diungkapkan informan, yaitu:

*“Sebenarnya kami kurang memahami maksud dan tujuan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan merekrut pegawai berstatus kontrak, padahal jika pegawai kami diberikan pembekalan yang cukup kami juga mampu menangani pelaksanaan program E-KTP ini”*. (Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Subina, SE).

Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Jiput merasa kebijakan tersebut kurang efektif dalam pelaksanaan E-KTP. Seperti yang telah dipaparkan di bab sebelumnya (bab 1 pendahuluan) bahwa sumber daya pegawai kurang optimal, hal ini dikarenakan operator tersebut bukan orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Pegawai operator hanya memahami tatacara pembuatan E-KTP saja, tetapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai operator tersebut dirasa kurang memahami dengan baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat kurang optimal. Ini terlihat ketika terjadi pembeludakan antrian pada saat perekaman identitas E-KTP dihari pertama, operator merasa kesulitan menangani keluhan-keluhan dari masyarakat Jiput yang sebagian *database*-nya adalah masyarakat kurang berpendidikan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Kesulitan yang kami hadapi adalah pada hari pertama yaitu terjadi pembeludakan masyarakat yang membuat E-KTP. Masyarakat Jiput banyak yang kurang memahami prosedur tata cara pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang bertanya kapan giliran mereka , padahal kami sudah membuat nomor antrian agar masyarakat dapat tertib ketika membuat E-KTP”*. (Wawancara dengan Pengelola Kearsipan dan Kepegawaian Bapak Mahmud, S.Sos).

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa operator kurang memiliki kemampuan yang optimal dan kurang siap untuk menangani dan melayani masyarakat Jiput dengan baik, sehingga masyarakat Jiput kurang mendapatkan

kepuasan dari pelayanan yang diberikan operator. Hal ini diperlukan oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP kurang memberikan pelayanan yang baik, karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang lelah mengantri”*. (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Yayan)

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang seharusnya perlu memberikan pembekalan tentang prosedur tatacara pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena bagi masyarakat sudah merupakan kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dengan Kecamatan Pandeglang kurang melakukan koordinasi. Seharusnya pemerintah melakukan koordinasi dengan baik, sehingga pemerintah Kecamatan Jiput memahami maksud dan tujuan yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi.

### 3. Sosialisasi berupa Informasi dari Pemerintah Kurang Jelas

Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, *Pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan, *Kedua*, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang

telah ditetapkan, implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

Ketika kebijakan program E-KTP ini dibuat maka akan ada sosialisasi dari pemerintah, bentuk dari sosialisasi ini berupa informasi yang diberikan dari pemerintah pusat ke daerah untuk menjelaskan tentang E-KTP dan bagaimana prosedur tatacara pelaksanaannya, sehingga dalam pelaksanaannya *stakeholder* yang terlibat memahami apa yang akan dilakukan dalam kebijakan tersebut.

Faktor terpenting dalam penerapan satu kebijakan khususnya mengenai E-KTP adalah sosialisasi yang baik terhadap *stakeholder* dalam hal ini pemerintah pusat bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang dan Kecamatan Jiput untuk memberikan sosialisasi sebaik mungkin berupa seluruh informasi baik data, teori maupun praktek mengenai E-KTP baik kepada masyarakat, agar penerapan E-KTP berjalan dengan baik. Sosialisasi yang baik akan menghasilkan penerapan kebijakan yang baik pula, sebaliknya sosialisasi yang buruk akan menimbulkan banyak masalah dalam penerapan kebijakan, khususnya penerapan kebijakan pelaksanaan E-KTP. Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Jiput menyatakan sudah memberikan sosialisasi kepada warganya. Hal ini dinyatakan oleh informan, yaitu:

*“Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada warga Jiput tentang pelaksanaan E-KTP, dengan cara memberikan pengumuman, membuat famplet dan pernah mengumpulkan seluruh kepada desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan program E-KTP ini berjalan dengan lancar”*. (Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Subina, SE)

Dalam hal ini pada praktek di lapangan pemerintah kecamatan kurang berupaya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang program E-

KTP. Pemerintah kecamatan juga tidak melaksanakan perencanaan program sosialisasi yang sudah dibuat oleh pemerintah kabupaten, karena pihak Kecamatan Jiput mengumpulkan kepala desa hanya untuk memberitahu adanya program E-KTP dan kemudian menyerahkan surat panggilan untuk disebarakan kepada warga setiap desa, tanpa memberikan informasi tentang pengetahuan program E-KTP.

Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Sebelum perekaman E-KTP setiap kepala desa memang dipanggil ke balai desa untuk diadakan pertemuan membahas tentang program E-KTP, tetapi hanya mengumumkan kapan pelaksanaan dan pembagian surat panggilan untuk warga. Saya tidak mendapatkan informasi tentang pengetahuan program E-KTP”.* (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Ebi Suhaebi, S.Pd )

Beliau juga mengatakan bahwa sosialisasi yang diberikan pemerintah kecamatan hanya berupa pengumuman tentang pelaksanaan perekaman E-KTPnya saja. Itupun pengumumannya dipasang berupa famplet, poster, dan spanduk. Hal ini diperkuat oleh informan, yaitu:

*“Saya memang pernah mendengar adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan, tetapi saat itu saya tidak datang, jadi saya mengetahui program E-KTP ini dari teman saya, sehingga saya merasa kurang mendapatkan informasi cukup tentang pelaksanaan program E-KTP ini”.* (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Aan)

Hal ini juga diperkuat oleh informan

*“Sosialisasinya hanya berupa pemberitahuan agar datang ke kecamatan untuk melakukan perekaman E-KTP, selebihnya saya tidak diberikan informasi tentang program E-KTPnya”.* (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Yayan)

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan

*“Tidak ada informasi yang jelas tentang program E-KTP dari pemerintah, yang saya ketahui hanya ada surat panggilan untuk melakukan perekaman E-KTP. Mengenai informasi saya melihat famplet di kecamatan pada saat melakukan perekaman E-KTP kemarin”.* (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Zaki)

Berdasarkan wawancara kepada masyarakat selaku *stakeholder* atau pengguna E-KTP dalam hal ini tidak mendapatkan informasi yang cukup dari pemerintah, padahal masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan informasi tentang program E-KTP tersebut. Dalam kasus tersebut, sebaiknya pemerintah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan waktu secara berkala sesuai dengan perencanaan pelaksanaan E-KTP. Agar masyarakat mengetahui tujuan dan tata cara pelaksanaan program E-KTP tersebut.

#### 4. Kewenangan Pemerintahan dalam Pelaksanaan Program E-KTP

Dalam implementasi kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Kewenangan harus bersifat formal untuk menghindari gagalnya proses implementasi karena dipandang oleh publik implementor tersebut tidak terlegitimasi. Tetapi dalam konteks yang lain, efektivitas kewenangan dapat menyurut manakala diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri maupun demi kepentingan kelompoknya.

Dalam penerapan kebijakan pelaksanaan E-KTP pemerintah pusat, pemerintah daerah dan pemerintah kecamatan sudah memiliki kewenangan atas kebijakan tersebut. Pemerintah pusat memiliki kewenangan yaitu, membuat kebijakan. membiayai pelaksana E-KTP, melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan penerapan E-KTP. melaksanakan pemantauan terhadap pelaksana penerapan E-KTP . mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan. serta mengevaluasi dalam pelaksanaan program E-KTP.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jiput memiliki kewenangan yaitu. melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan penerapan E-KTP di kecamatan. mengkoordinir pelaksanaan sosialisasi dan pembinaan teknis penerapan E-KTP di tingkat kecamatan. mengkoordinir pelaksanaan pendistribusian bahan dan fasilitas pelaksana penerapan E-KTP di kecamatan. melaksanakan pemantauan terhadap pelaksanaan penerapan E-KTP tingkat kecamatan dan tingkat desa: mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan/wajib E-KTP di setiap kecamatan termasuk Kecamatan Jiput. Seperti yang dikemukakan oleh informan, yaitu:

*“Kami selaku pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan E-KTP ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Pandeglang memiliki wewenang yaitu mengkoordinasi semua kegiatan Kecamatan dalam pembuatan E-KTP, menmgawasi, dan memonitoring, serta menjadi fasilitator dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP”.* (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Sedangkan Pemerintah Kecamatan Jiput memiliki kewenangan yaitu: melaksanakan koordinasi persiapan pelaksanaan penerapan E-KTP di kecamatan dan desa. memberikan informasi dengan cara sosialisasi kepada masyarakat. melaksanakan pemantauan terhadap terhadap distribusi surat panggilan desa dan RT/RW. mencatat dan melaporkan penerimaan peralatan E-KTP yang bersumber dari pemerintah kabupaten. mengkoordinir pelaksanaan pengumpulan hasil perekaman data kependudukan wajib E-KTP. serta memantau pelaksanaan perekaman data. Hal tersebut diperkuat oleh informan yang menyatakan, yaitu:

*“Kami selaku pemerintah Kecamatan Jiput memiliki wewenang dalam pelaksanaan E-KTP tersebut, yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat mendata masyarakat dan perekaman identitas untuk pembuatan E-KTP, serta*



*melaporkan setiap kegiatan kepada Kabupaten Pandeglang*". (Wawancara dengan Camat Kecamatan Jiput Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp, M.Si)

Pemerintah pusat, kabupaten dan kecamatan dalam hal ini sebaiknya menggunakan kewenangan tersebut dengan sebaik-baiknya, dan melaksanakan kewenangan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing. Agar pelaksanaan kebijakan program E-KTP ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

#### 5. Kurang Fasilitas Alat

Fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Sudah menjadi hal yang lumrah dalam penerapan suatu kebijakan pasti akan membutuhkan fasilitas pendukung untuk keberhasilan dari kebijakan tersebut. Seperti pengadaan alat, yaitu jaringan internet, komputer, kamera foto, perekaman sidik jari dan perekaman retina mata. Apabila alat tersebut tidak memenuhi atau mengalami kendala seperti kerusakan maka secara langsung akan menghambat proses berjalannya pembuatan E-KTP tersebut. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*"Saya selaku operator yang menangani E-KTP merasa alat yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangatlah kurang. Karena jumlah warga di Kecamatan Jiput cukup banyak sedangkan alat yang disediakan sangat terbatas. Selain itu terdapat alat yang rusak. Ini jelas menjadi penghambat untuk kami dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelaksanaan E-*

*KTP*". (Wawancara dengan Pengelola Kearsipan dan Kepegawaian Bapak Mahmud, S.Sos)

Permasalahan dalam pengadaan alat memang merupakan hal yang banyak terjadi di setiap kecamatan. Karena dari pihak pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang memang tidak menyediakan alat yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh setiap kecamatan, termasuk di Kecamatan Jiput. Hal ini dikarenakan pemerintah pusat memberikan alat kepada pemerintah kabupaten sangat terbatas. Seperti yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

*"Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, kami selaku pemerintah kabupaten bukan tidak ingin memenuhi kebutuhan alat yang dibutuhkan pemerintah kecamatan, termasuk Kecamatan Jiput, tetapi alat yang diberikan oleh pemerintah pusat memang sangat terbatas, jadi kami harus membatasi jumlah alat untuk setiap kecamatan"*. (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Pemerintah Kabupaten Pandeglang sejauh ini telah berupaya untuk memenuhi dalam pengadaan alat, tetapi kendala yang dihadapi yaitu pemerintah pusat yang memang membatasi jumlah alat yang disediakan untuk pelaksanaan E-KTP tersebut. Selain itu alat-alat yang rusak telah dikembalikan kepada pemerintah pusat untuk diganti dengan yang baru. Untuk alat yang kurang, pemerintah kabupaten juga telah mengajukan surat keterangan untuk meminta penambahan alat kepada pemerintah pusat untuk memberikan alat yang dibutuhkan oleh kecamatan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*"Mengenai alat-alat yang rusak kami sudah berupaya untuk mengatasinya yaitu dengan cara mengembalikan ke pemerintah pusat untuk meminta alat yang baru. Selain itu kami juga sudah mengajukan untuk meminta penambahan alat jika terjadi kekurangan di kecamatan yang disebabkan jumlah penduduk yang cukup*

*banyak*". (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Kondisi seperti ini menjadi kendala yang dapat menghambat dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu dapat memperlambat waktu yang telah ditargetkan oleh pemerintah Kecamatan Jiput. Namun dalam hal ini pemerintah Kecamatan Jiput juga telah berupaya untuk mengatasi kekurangan alat tersebut, dengan mengajukan surat keterangan untuk meminta tambahan alat pemerintahan Kabupaten Pandeglang agar dapat memperlancar pelaksanaan program E-KTP tersebut. Tetapi alat tambahan tersebut sifatnya hanya sementara. Seharusnya program tersebut dibuat dengan perencanaan yang baik, sehingga hal-hal tersebut tidak terjadi. Karena alat-alat tersebut merupakan salah satu faktor yang penting dalam pelaksanaan program E-KTP. Jika alat yang dibutuhkan tidak sesuai dengan kebutuhan, hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP.

#### 6. Kurang Adanya Komunikasi dan Koordinasi yang dilakukan Pemerintah

Komunikasi adalah suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan "Bagaimana hubungan yang dilakukan". Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik, yang juga dari komunikasi tersebut

membentuk kualitas partisipatif masyarakat. Dalam hal ini komunikasi yang baik dan terarah perlu dilakukan oleh pihak pemerintah pusat ke pemerintahan kabupaten kemudian ke pemerintahan kecamatan dan akhirnya berakhir kepada masyarakat.

Komunikasi perlu dilakukan agar tidak ada *miscommunication* yang dapat menyebabkan permasalahan dalam pelaksanaan E-KTP. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, pada perekrutan pegawai, bahwa pemerintah kecamatan kurang memahami tujuan dari pemerintah kabupaten melakukan perekrutan pegawai berstatus kontrak. Padahal tujuan dari pemerintah kabupaten adalah agar pegawai Kecamatan Jiput dapat belajar dari pegawai yang diberikan oleh pemerintah kabupaten. Hal ini diungkapkan oleh informan, yaitu:

*“Kurangnya koordinasi antara pemerintah kabupaten dan kecamatan mengenai tujuan dilakukannya perekrutan pegawai berstatus kontrak atau operator dalam pelaksanaan E-KTP”*. (Wawancara dengan Camat Kecamatan Jiput Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp, M.Si)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan antara pihak pemerintah kabupaten dengan pemerintah Kecamatan Jiput. Permasalahan lain juga terjadi ketika kurangnya dalam pengadaan alat yang diterima kecamatan. Pemerintah Kecamatan Jiput menganggap pemerintah kabupaten tidak memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh Kecamatan Jiput untuk menangani E-KTP, padahal pemerintah kabupaten memang membatasi pengadaan alat dikarenakan alat yang dikirim dari pemerintah pusat sangat terbatas. Kurangnya komunikasi tersebut dapat mengakibatkan

kesalahpahaman antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah kecamatan.

Seperti yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

*“Kami merasa memang kurang adanya komunikasi yang cukup antara pemerintah kabupaten dengan kecamatan tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, karena kami terlalu focus terhadap permasalahan fisik seperti pengadaan alat yang masih kurang. Namun kami akan berupaya untuk melakukan koordinasi sebaik mungkin dengan setiap kecamatan agar tidak terjadi kesalahpahaman”.* (Wawancara dengan Pengelola Adminitrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Komunikasi yang baik sangat perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemerintah pusat, kabupaten dan kecamatan. Selain komunikasi yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak aparat pemerintah, komunikasi yang baik juga perlu dilakukan dari pemerintah kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti dan memahami tujuan dilaksanakannya program E-KTP tersebut.

#### 7. Faktor Disposisi (sikap)

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain:

(a) Kurang Adanya Disiplin Pegawai Operator

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan. Seperti halnya dalam pelaksanaan E-KTP, jika pemerintah kabupaten membuat kebijakan untuk perekrutan pegawai yang mengenai E-KTP, maka pemerintah harus memilih pegawai yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan program E-KTP tersebut. Jika pegawai yang menangani E-KTP tidak mempunyai komitmen untuk menjalankan kebijakan tersebut maka pelaksanaan E-KTP tidak akan berjalan dengan baik.

Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksana pelaksanaan kebijakan yang baik. Seperti operator yang tinggal di daerah yang cukup dari wilayah kecamatan agar tidak datang terlambat, karena keterlambatan merupakan ketidakdisiplinan yang akan menjadi penghambat dalam melakukan suatu pelayanan di kecamatan. Seperti yang dilakukan oleh salah satu operator di Kecamatan Jiput, terkadang operator tersebut datang terlambat dengan alasan tempat tinggal yang jauh. Hal ini diperkuat oleh informan, yaitu:

*“Sebenarnya kemampuan operator sudah cukup baik dalam menangani pelaksanaan E-KTP, hanya saja ada salah satu operator yang sering datang terlambat karena alasan tempat tinggal yang cukup jauh”.* (Wawancara dengan Camat Kecamatan Jiput Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp, M.Si)

Kondisi tersebut akan menjadi penghambat jika operator tidak memiliki komitmen dan dedikasi yang tinggi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Hal

ini akan menjadi penting dalam sebuah instansi pemerintah apalagi yang langsung berhubungan dengan masyarakat karena dapat membuat persepsi masyarakat menjadi tidak baik terhadap kinerja dari pegawai operator tersebut. Hal ini diperkuat oleh informan, yaitu:

*“Saya sangat kecewa pada pelayanan dan sistem kerja dari pegawai Kantor Kecamatan Jiput ini, karena pegawai tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saya datang ke kecamatan untuk membuat E-KTP jam 08:00 WIB tetapi sampai jam 08:30 WIB pegawainya belum ada”*. (Wawancara dengan masyarakat Jiput Bapak Isman)

Hal tersebut juga dirasakan oleh beberapa masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Jiput. Bukan hanya saat jam buka saja yang sering terlambat, tetapi yang menjadi kekecewaan masyarakat juga yaitu pegawai yang sudah pulang lebih awal dari jam yang telah ditetapkan. Dengan kondisi tersebut sudah menjadi permasalahan yang harus segera diperbaiki. Karena persepsi masyarakat akan kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap penilaian sebuah instansi pemerintah. Namun pemerintah Kecamatan Jiput telah memberikan peringatan kepada pegawai operator agar tidak melakukan hal tersebut kembali. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut, yaitu:

*“Kami sudah melakukan dan peringatan terhadap pegawai operator yang tidak memiliki dedikasi yang tinggi karena hal tersebut akan menjadi penilaian yang buruk bagi kami”*. (Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Subina, SE)

Selain komitmen dan dedikasi yang harus dimiliki pegawai operator. Pegawai operator juga harus dibekali tupoksi yang harus mereka lakukan selama menangan pelaksanaan E-KTP, agar pegawai operator mengetahui dengan jelas

tentang tugas pokok dan fungsi yang harus dilakukan dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh informan berikut, yaitu:

*“Kami juga telah memberikan wewenang kepada pegawai operator dengan menjelaskan tupoksi agar mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai operator”*. (Wawancara dengan Pengelola Administrasi Kependudukan Bapak Ahan, S.Sos)

Selain itu pegawai operator diberikan pembekalan yang cukup serta tupoksi yang akan mereka laksanakan. Hal tersebut diperkuat oleh informan berikut, yaitu:

*“Setelah kami diterima menjadi pegawai operator, kami diberikan tupoksi sebagai operator E-KTP, tujuannya agar kami mengetahui batasan tugas-tugas yang kami kerjakan di Kecamatan nanti”*. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Ebi Suhaebi, S.Pd)

#### (b) Insentif

Salah satu teknik yang disarankan oleh Edwar III untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik.

Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi. Seperti dalam pelaksanaan E-KTP. Karena Kebijakan E-KTP ini merupakan kebijakan yang baru dilaksanakan sudah pasti akan mengundang antusias dari masyarakat untuk membuat E-KTP. Seperti yang



terjadi di Kecamatan Jiput, pada awal perekaman untuk pembuat E-KTP membuat banyaknya warga yang datang, hal tersebut membuat jam kerja di kecamatan menjadi diperpanjang samapai malam hari. Dengan kondisi seperti itu pegawai operator diberikan uang lembur agar pegawai operator mempunyai semangat untuk melaksanakan pembuatan E-KTP. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Untuk mengatasi banyaknya warga yang datang untuk membuat E-KTP, maka kami memperpanjang jam buka kantor kecamatan sampai malam hari. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan E-KTP ini dapat teraksanan sampai waktuyang telah ditentukan, yaitu sampai akhir tahun 2011. Untuk itu pegawai operator juga akan diberikan uang lembur jika pelayanan E-KTP dibuka sampai malam hari. Hal tersebut diharapkan agar pegawai operator tetap semangat untuk melayani masyarakat Jiput meskipun sampai malam hari”.* (Wawancara dengan Camat Kecamatan Jiput Ibu Yetty Nurhayati, S.Komp, M.Si)

Hal tersebut juga diperkuat oleh informan, yaitu:

*“Jika pelayanan E-KTP ini dilakukan sampai malam hari kami memang mendapatkan uang lembur dari pihak Kecamatan Jiput”.* (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Bapak Ebi Suhaebi, S.Pd)

Pemberian *insetif* kepada pegawai oparetor diharapkan agar pegawai operator yang melayani pembuatan E-KTP tetep semangat dan melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat Jiput. *Insetif* perlu dilakukan kepada pegawai operator agar pelaksanaan E-KTP berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

## 8. Struktur Birokrasi

Meskipun semua sumber-sumber yang ada diatas telah terpenuhi, belum tentu implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan efektif. Hal ini dikarenakan ketidakefesiensi struktur birokrasi yang ada. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, pengimplementasian Keputusan Kemendagri berdasarkan Peraturan

Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, tidak semuanya dilaksanakan oleh pihak-pihak pemerintah formal, seperti pemerintah pusat, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah kecamatan yang seharusnya melaksanakan yang menangani E-KTP juga dilakukan oleh pihak nonformal yaitu pegawai operator yang direkrut dari luar pemerintah, tetapi pada prosesnya tetap dilakukan oleh pemerintah formal agar mendapat legalitas formal. Berikut adalah prosedur dalam pengekstran pegawai operator yang menangani E-KTP di setiap kecamatan, yaitu.

1. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka pendaftaran calon pegawai operator dengan persyaratan yang telah ditentukan.
2. Calon pegawai daftar dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
3. Setelah calon pegawai diterima kemudian diberikan pembekalan (bimbingan teknis) yang dilakukan di kabupaten Pandeglang selama 2 hari.
4. Setelah pembekalan pegawai operator disebar kesetiap kecamatan, masing-masing 2-3 orang pegawai.

Selain proses birokrasi pada pelaksanaan E-KTP, dalam struktur birokrasi juga dijelaskan bagaimana tatacaea birokrasi yang dilakukan oleh seluruh pelaksana, baik pemerintah pusat (Kemendagri), pemerintah kabupaten/kots, pemerintah kecamatan dan pegawai operator yang melaksanakan E-KTP. Tata cara ini dilakukan agar dalam pelaksanaan E-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan mendapatkan hasil yang diinginkan. Berikut adalah

tatacara dalam pelaksanaan E-KTP yang dilakukan oleh seluruh pelaksana program E-KTP, yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang membuat dan menyerahkan daftar penduduk WNI wajib KTP kepada Camat atau nama lain.
2. Camat atau nama lain mendatangi surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk WNI wajib KTP.
3. Petugas di kecamatan melalui kepala desa/lurah menyampaikan surat panggilan kepada penduduk wajib KTP.
4. Penduduk yang telah menerima surat panggilan mendatangi tempat pelayanan E-KTP dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP.
5. Pegawai di tempat pelayanan E-KTP melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan E-KTP .
6. Pegawai operator melakukan pengembalian dan perekaman pas *photo*, tandatangan, sidik jari dan retina mata.
7. Pegawai ditempat membutuhkan tandatangan dan stempel tempat pelayanan E-KTP pada surat panggilan penduduk.
8. Surat panggilan penduduk dimaksud sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas *photo*, tanda tangan, sidik jari dan retina mata.
9. Pegawai operator melakukan penyimpanan data dan biodata ke dalam *database* di tempat E-KTP.

10. Data yang disimpan dalam *database* dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di data center Kemendagri.
11. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang.
12. Hasil identifikasi sidik jari sebagaimana dimaksud pada (Nomor 11), apabila
  - a. Identifikasi tunggal, data dikemukakan ke tempat pelayanan E-KTP.
  - b. Identifikasi ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayan E-KTP.
13. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blanko E-KTP.
14. Setelah dilakukan personalisasi, Kemendagri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendistribusikan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota untuk diteruskan ke tempat pelayanan E-KTP.
15. Pegawai di tempat E-KTP menerima E-KTP dan melakukan *verifikasi* melalui pemadanan sidik jari dan retina mata.

**Tabel 4.5**  
**Pembahasan dan Temuan Lapangan**

No	Kriteria	Pembahasan	Temuan di Lapangan
1	Sumber daya Manusia	Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani pelaksanaan E-KTP	Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani E-KTP belum optimal dan kurang siap.

2	Informasi	Dalam hal ini apakah sosialisasi yang dilakukan dari pemerintah Kecamatan Jiput kepada masyarakat sudah cukup baik sehingga memberikan kejelasan informasi yang dibutuhkan	Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Jiput kepada masyarakat sehingga menimbulkan kurangnya informasi yang dibutuhkan masyarakat Jiput tentang kebijakan pelaksanaan program E-KTP.
3	Wewenang	Kejelasan pembagian wewenang yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP jika melihat tupoksi	Jika melihat dari masing-masing tupoksi, dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP, maka masing-masing pemerintah memiliki wewenang, yaitu: a. Pemerintah pusat memiliki kewenangan yaitu membiayai, serta mengevaluasi dalam pelaksanaan program E-KTP. b. Pemerintah kabupaten yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan mengkoordinasi semua kegiatan dari setiap kecamatan termasuk kecamatan Jiput, memberikan sosialisasi, memonitoring dan mengawasi, serta memberikan fasilitas berupa peralatan dan menyiapkan sumber daya pegawai kepada Kecamatan Jiput. c. Pemerintah Kecamatan Jiput memiliki kewenangan untuk memberikan informasi dengan cara sosialisasi kepada masyarakat, mendata, dan merekam identitas warga untuk pembuatan E-KTP.
4	Fasilitas	Fasilitas yang diberikan pemerintah, dalam hal ini adalah pengadaan alat untuk pelaksanaan kebijakan program E-KTP	Kurangnya fasilitas seperti pengadaan alat yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP sehingga menghambat pelaksanaan E-KTP.

5	Komunikasi	Kejelasan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah kecamatan dengan masyarakat	a. Kurangnya koordinasi yang dilakukan pemerintah kabupaten dengan pemerintah Kecamatan Jiput sehingga terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan program E-KTP b. Kurangnya komunikasi yang dilakukan pemerintah kecamatan terhadap warga yang menimbulkan persepsi yang buruk
6	Disposisi/Sikap (peningkatan Birokrasi)	Komunikasi dan dedikasi yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan program E-KTP	Kurangnya dedikasi yang dimiliki pegawai operator dalam menangani E-KTP sehingga membuat kinerja pegawai kurang baik.
7	<i>Insentif</i>	Pemberian insentif atau upah lembur kepada pegawai operator dalam pelaksanaan E-KTP	Pemerintah kecamatan merasa perlu adanya pemberian upah lembur kepada pegawai operator ketika pegawai harus melaksanakan pelayanan E-KTP melebihi batas jam kerja. Sehingga dapat menjadi motivasi pegawai agar tetap melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya.
8	Struktur Birokrasi	Pelaksanaan prosedur tatacara pelaksanaan E-KTP	Prosedur dan tatacara dalam pelaksanaan E-KTP berjalan sesuai dengan mekanisme pelaksanaan E-KTP

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan pembuatan KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP secara manual. Tujuan pemerintah membuat kebijakan pelaksanaan program E-KTP adalah agar terciptanya tertib administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat.

Dari hasil analisis penelitian mengenai pelaksanaan implementasi program E-KTP di Kecamatan Jiput Kabuapten Pandeglang dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori yang diperkenalkan oleh Edward III yaitu *Direct and Indirect Impact on Implementation*, yang menjadi teori peneliti bahwa kebijakan tersebut belum efektif dalam pelaksanaannya, ini terlihat dari pelaksanaan di lapangan terdapat kekurangan yang dialami oleh pemerintah, yaitu:

1. Komunikasi: Bahwa dalam sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Jiput kepada masyarakat belum terlaksana dengan baik, sehingga kurangnya informasi yang diterima oleh warga Jiput tentang pelaksanaan E-KTP. Koordinasi dan komunikasi antara pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan Jiput dan antara Pemerintah Kecamatan Jiput juga tidak berjalan dengan baik.

2. Sumber daya: Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani E-KTP kurang optimal dalam melayani masyarakat dan Kurangnya fasilitas yang dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan.
3. Disposisi: Kurangnya pemberian pelayanan yang baik oleh pegawai operator kepada masyarakat dan Adanya ketidakdisiplinan yang dilakukan pegawai operator dalam pelaksanaan program E-KTP.
4. Struktur birokrasi: Tidak efisiensinya struktur birokrasi yang ada karena tidak semuanya dilaksanakan oleh pihak-pihak pemerintah formal, seperti pemerintah pusat, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah kecamatan yang seharusnya melaksanakan yang menangani E-KTP juga dilakukan oleh pihak nonformal yaitu pegawai operator yang direkrut dari luar pemerintah, tetapi pada prosesnya tetap dilakukan oleh pemerintah formal agar mendapat legalitas formal.

## **5.2 Saran-Saran**

1. Pemerintah Kabupaten Pandeglang hendaknya melakukan komunikasi dan koordinasi dengan pemerintah Kecamatan Jiput mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan program E-KTP, agar tidak terjadi kesenjangan atau kesalahpahaman ketika program tersebut dilaksanakan.
2. Pemerintah Kecamatan Jiput hendaknya selalu berupaya melakukan perbaikan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program E-KTP, dengan cara melakukan evaluasi secara berkala antara operator E-KTP dan pihak kecamatan, sehingga ketika ada permasalahan dilapangan dapat segera diselesaikan bersama.



3. Pemerintah Kecamatan Jiput sebaiknya membentuk satu tim khusus yang terdiri dari 5-6 orang kecamatan yang memiliki kemampuan yang terkait dengan program E-KTP. Sehingga dapat menangani setiap permasalahan yang terjadi ketika program tersebut dilaksanakan.
4. Pemerintah sebaiknya mempunyai perencanaan dengan baik, mulai dari perencanaan persiapan pegawai, sosialisasi, pengadaan alat, hingga solusi penyelesaian setiap masalah yang kemungkinan muncul. Kemudian mencari solusi untuk setiap masalah tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L., 2008. *Dasar –Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_, 2006. *Dasar – Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Anderson, J. A. 1975. *Public Policy Making: Basic Concept in Political Sciences*. New York: Praeger University Series.
- D. Lasswell, Harold., & Kaplan, Abraham. 1970. *Power and Society*. New Haven: Yale University Press.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press
- Hasanawati, M. 2012. *Implementasi E-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang* (Skripsi). Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Jenkins, Richard. 2006. *Social Identity*. London & New York: Routledge
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset,
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta:Gramedia
- \_\_\_\_\_, 2009. *Publik Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- \_\_\_\_\_, 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, dan Manajemen Kebijakan*, Edisi Ketiga. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Parsons, Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Prenada Media: Jakarta.

- Prastowo, Andi. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: dalam perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media : Yogyakarta
- Ridwan, 2005. *Metode dan Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: CV Alfabeta
- Silalahi, U. 2010. *Metode penelitian sosial*. Bandung: Alfabeta
- Snelbecker. 1982. *Learning Theory Instuctional Theory and Psycho Educational Design*, New York: MC. Graw Hill Book Company.
- Sudjarwo, H. (2004), *Buku Pintar Kependudukan* . Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Edi. 2008. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Supriandi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang* (Skripsi). Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Syafiie, Kencana, Inu, DR. 2011. *Manajemen Pemerintahan*. Pustaka Reka Cipta. Jawa Barat
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI
- Usman & Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wahab, A. S. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi kepenyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winarno, B. 2007. *Kebijakan Publik : Teori dan Proses Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Presindo.

## **KETERANGAN INFORMAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA :

UMUR :

JABATAN :

KODE INFORMAN :

Menyatakan benar bahwa telah dilakukannya wawancara mengenai Implementasi Kebijakan E-KTP Di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang yang dilakukan oleh Mahasiswa bernama :

Nama : Idos Firdaus

NIM : 6661121841

Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Politik/Administrasi Publik

Dengan ini saya tidak keberatan apabila nama serta jabatan dicantumkan dalam penelitian ini untuk keabsahan data dalam penelitian ini.

Serang, 2019

(.....)

## MEMBER CHECK

**Yetty Nurhayati, S.Komp., M.Si**

**1. Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?**

“Dalam pelaksanaan program E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang merasa staf / pegawai dari kecamatan masih belum memadai, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Pandeglang memiliki inisiatif untuk melakukan perekrutan dari masyarakat untuk menjadi pegawai operator E-KTP yang berstatus kontrak”.

**2. Apakah tujuan dilaksanakannya kebijakan tersebut?**

“Tujuan kami melakukan rekrutmen pegawai adalah agar dalam menangani E-KTP adalah pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan yang berpotensi. Karena kami melakukan sistem rekrutmen juga berdasarkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi calon pegawai, agar pegawai tersebut dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”.

**3. Bagaimana kesiapan pegawai Kecamatan Jiput dalam pelaksanaan kebijakan tersebut?**

“Dalam pelaksanaan E-KTP kami membuat kebijakan bahwa yang menangani E-KTP adalah masyarakat yang kami rekrut dengan tahap penyelesaian terlebih dahulu. Setelah tahap dan penyelesaian yang telah memenuhi kriteria yang kami butuhkan, maka operator tersebut kami berikan wewenang tentang tugas pokok dan fungsi sebagai operator dan pembekalan selama 3 (tiga) hari tentang tata cara pembuatan E-KTP tersebut”.

**4. Apakah staf Kecamatan Jiput mendapatkan pelatihan seperti yang didapatkan oleh operator E-KTP?**

“Selain itu tujuan kami juga agar pihak keamanan dapat belajar dari pegawai yang telah kami berikan pembekalan. Sehingga ketika pegawai tersebut sudah habis kontrak, pegawai Kecamatan sudah dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”.

**5. Apakah wewenang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?**

“Kami selaku pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan E-KTP ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang memiliki wewenang yaitu mengkoordinasi E-KTP, mengawasi, dan memonitoring serta menjadi fasilitator dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP.”

**6. Apakah fasilitas yang didapatkan sudah cukup untuk melaksanakan program E-KTP tersebut?**

“Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, kami selaku pemerintah Kabupaten bukan tidak ingin memenuhi kebutuhan alat yang dibutuhkan pemerintah kecamatan, termasuk Kecamatan Jiput, tetapi alat yang diberikan oleh pemerintah pusat memang sangat terbatas, jadi kami harus membatasi jumlah alat untuk setiap kecamatan”.

**7. Adakah fasilitas tambahan yang diberikan Kabupaten Pandeglang jika mengalami kendala?**

“Mengenai alat-alat yang rusak, kami sudah berupaya untuk mengatasinya yaitu dengan cara mengembalikan ke pemerintah pusat untuk meminta alat yang baru. Selain itu kami juga sudah mengajukan untuk meminta penambahan alat jika terjadi kekurangan di Kecamatan yang disebabkan jumlah penduduk yang cukup banyak”.

**8. Bagaimana koordinasi yang dilakukan Kecamatan Jiput dengan kabupaten pandeglang agar program E-KTP tersebut dapat berjalan sesuai tujuan?**

“Kami merasa memang kurang adanya komunikasi yang cukup anatar pemerintah kabupaten dengan kecamatan tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, karena kami terlalu fokus terhadap permasalahan fisik seperti pengadaan alat yang masih kurang. Namun kami akan berupaya untuk melakukan koornidasi sebaik mungkin dengan setiap Kecamatan agar tidak terjadi kesalahpahaman”.

**9. Apakah wewenang dari Kecamatan Jiput dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?**

“Kami juga telah memberikan wewenang kepada pegawai operator dengan menjelaskan tupoksi agar mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai operator”.

## MEMBER CHECK

Subina, SE

**1. Apakah tujuan dibentuknya kebijakan tentang pelaksanaan program E-KTP bagi pemerintah Kecamatan Jiput?**

“Saya merasa kebijakan program E-KTP ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kecamatan Jiput, karena sebelum adanya E-KTP ini kami merasa tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit, hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP atau memperpanjang KTPnya, sehingga kami tidak dapat mengetahui dengan pasti jumlah wajib KTP warga Jiput. Selain itu banyak warga yang telah menggandakan KTPnya untuk kepentingan yang dapat merugikan pemerintah”.

**2. Melihat tupoksi yang telah dibuat oleh pemerintah, dalam pelaksanaan program E-KTP ini apasaja wewenang yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP?**

“Kami selaku pemerintah kecamatan Jiput memiliki wewenang dalam pelaksanaan E-KTP tersebut, yaitu memeberikan sosialisasi kepada masyarakat, mendata masyarakat dan perekaman identitas untuk pembuatan E-KTP, serta melaporkan setiap kegiatan kepada Kabupaten Pandeglang”.

**3. Apakah komunikasi dan koordinasi yang dilakukan pemerintah baik pemerintah pusat kabupaten kecamatan dan masyarakat telah dilakukan dengan sebaik baiknya?**

“Kurangnya koordinasi antara pemerintah kabupaten dan kecamatan mengenai tujuan dilakukanya pengrekrutan pegawai berstatus kontak atau operator dalam pelaksanaan E-KTP.”

**4. Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?**

“Sebenarnya kemampuan operator sudah cukup baik dalam menangani pelaksanaan E-KTP, hanya saja ada salah satu operator yang sering datang terlambat karena alasan tempat tinggal yang cukup jauh”.

**5. Apakah tujuan pemerintah Kecamatan Jiput melakukan insentif kepada pegawai operator di Kecamatan Jiput?**

“Untuk mengatasi banyaknya warga yang datang untuk membuat E-KTP, maka kami memperpanjang jam buka kantor Kecamatan samapai malam hari. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan E-KTP ini dapat terlaksana sampai waktu yang telah ditentukan. Untuk itu pegawai operator juga akan diberikan uang lembur jika pelayanan E-KTP dibuka sampai malam hari. Hal tersebut diharapkan agar pegawai operator tetap semangat untuk melayani masyarakat”.



## MEMBER CHECK

**Ebi Suhaebi, S.Pd**

### **1. Apakah tujuan dibentuknya kebijakan tentang pelaksanaan program E-KTP bagi pemerintah Kecamatan Jiput?**

“Bisa kita lihat sendiri dengan adanya program E-KTP ini warga sangat antusias untuk membuat E-KTP. Hal yang awalnya dianggap warga bahwa membuat KTP itu berbelit, sekarang membuat KTP dengan sistem elektronik sangat mudah dan cepat. Selain itu banyak warga yang mengetahui bahwa E-KTP ini tidak dapat digandakan karena didalamnya terdapat chip dengan sistem komputerisasi, sehingga warga hanya dapat memiliki satu KTP tanpa dapat digunakan”.

### **2. Alasan kenapa banyak warga Kecamatan Jiput yang belum terdata untuk program E-KTP?**

“Memang masih cukup banyak warga yang belum terdata oleh kami. Hal tersebut dikarenakan warga tersebut misalnya baru memasuki umur wajib KTP, yaitu 17 tahun, jadi untuk itu kami akan mendata ulang untuk warga yang belum terdata. Tetapi ada juga warga yang selama ini bekerja diluar kota, ada juga warga yang baru pindah kesini, jadi memang kami sedikit kesulitan juga”.

### **3. Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?**

“Sebenarnya kami kurang memahami maksud dan tujuan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan merekrut pegawai berstatus kontrak. Padahal jika pegawai kami diberikan pembekalan yang cukup kami juga mampu menangani pelaksanaan E-KTP”.

### **4. Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?**

“Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada warga Jiput tentang pelaksanaan E-KTP dengan cara memberikan pengumuman membuat famplet dan pernah mengumpulkan seluruh kepala desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan pembuatan E-KTP dapat berjalan dengan lancar”.

**5. Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?**

“Kami sudah melakukan peringatan terhadap pegawai operator yang tidak memiliki dedikasi yang tinggi, karena hal tersebut akan menjadi penilaian yang buruk bagi kami”.

## MEMBER CHECK

**Mahmud, S.Sos**

**1. Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?**

“Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada warga Jiput tentang pelaksanaan E-KTP dengan cara memberikan pengumuman membuat famplet dan pernah mengumpulkan seluruh kepala desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan pembuatan E-KTP dapat berjalan dengan lancar”.

## MEMBER CHECK

Ahan, S.Sos

**1. Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?**

“Kesulitan yang kami hadapi adalah pada hari pertama yaitu terjadi pembeludakan masyarakat yang membuat E-KTP. Masyarakat Jiput banyak yang kurang memahami prosedur tata cara pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang bertanya kapan giliran mereka, padahal kami sudah membuat no antrian agar masyarakat dapat tertib ketika membuat E-KTP”.

**2. Apakah Fasilitas yang diberikan pemerintah seperti sarana dan prasarana untuk melaksanakan program E-KTP telah sesuai dengan kebutuhan?**

“Saya selaku operator yang menangani E-KTP merasa alat yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Penactatan Sipil sangatlah kurang. Karena jumlah warga di Kecamatan Jiput cukup banyak sedangkan alat yang disediakan sangat terbatas. Selain itu terdapat alat yang rusak. Ini jelas menjadi penghambat untuk kami dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelaksanaan E-KTP”.

**3. Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?**

“Setelah kami diterima menjadi pegawai operator, kami diberikan sebagai operator E-KTP, tujuannya agar kami mengetahui batasan tugas-tugas yang kami kerjakan di Kecamatan”.

**4. Apakah tujuan pemerintah Kecamatan Jiput melakukan insentif kepada pegawai operator di Kecamatan Jiput?**

“Jika pelayanan E-KTP ini dilakukan sampai malam hari kami memang mendapatkan uang lembur dari pihak Kecamatan Jiput”.

## **MEMBER CHECK**

**Juned**

**1. Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?**

“Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP banyak kurang memberikan pelayanan yang baik. Karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang telah mengantri”.

## MEMBER CHECK

**Isman**

**1. Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?**

“Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP banyak kurang memberikan pelayanan yang baik. Karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang telah mengantri”.

**2. Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?**

“Sosialisasinya hanya berupa pemberitahuan agar datang ke kecamatan untuk melakukan perekaman E-KTP, sebaliknya saya tidak diberikan informasi tentang program E-KTP”.

## MEMBER CHECK

**Yayan**

**1. Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?**

“Saya memang pernah mendengar adanya sosialisasi yang dilakukan oleh kecamatan, tetapi saat itu saya tidak datang jadi saya mengetahui program E-KTP ini dari teman saya. Sehingga saya merasa kurang mendapatkan informasi cukup tentang pelaksanaan program E-KTP ini”.

## MEMBER CHECK

**Dani**

**1. Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?**

“Saya sangat kecewa pada pelayanan dan sistem kerja dari pegawai kantor Kecamatan Jiput. Karena pegawai tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saya datang ke Kecamatan untuk membuat E-KTP jam 08:00 WIB, Tetapi sampai jam 08:30 WIB pegawainya belum ada”.



## MEMBER CHECK

**Zaki**

**1. Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?**

“Tidak ada informasi yang jelas tentang program E-KTP dari pemerintah, yang saya ketahui hanya ada surat panggilan untuk melakukan perekaman E-KTP. mengenai informasi saya melihat famplet dikecamatan pada saat awal melaukan perekaman E-KTP kemarin”.

## MEMBER CHECK

Aan

**1. Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?**

“Saya sangat kecewa pada pelayanan dan sistem kerja dari pegawai kantor Kecamatan Jiput. Karena pegawai tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saya datang ke Kecamatan untuk membuat E-KTP jam 08:00 WIB, Tetapi sampai jam 08:30 WIB pegawainya belum ada”.

## **Pedoman Wawancara**

### **Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang**

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kebijakan tersebut?
2. Bagaimana proses ditunjuknya Kabupaten Pandeglang menjadi salah satu Kabupaten di Provinsi Banten yang pertama kali untuk melaksanakan program E-KTP?
3. Bagaimana kesiapan Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaan program E-KTP baik teknis maupun nonteknis
4. Apakah tujuan dilaksanakannya kebijakan tersebut?
5. Apa alasan pemerintah Kabupaten Pandeglang menunjuk Kecamatan Jiput sebagai Kecamatan yang paling awal menerapkan program E-KTP?
6. Mengapa dalam pembuatan E-KTP tidak dilakukan oleh pihak Kecamatan?
7. Apa sajakah kriteria yang diperlukan untuk menjadi operator E-KTP?
8. Bagaimana proses untuk menjadi operator E-KTP?
9. Bagaimana cara pemerintah Kabupaten Pandeglang memberikan informasi kepada Kecamatan Jiput dalam pelaksanaan program E-KTP?
10. Apakah informasi yang diberikan mengenai kebijakan program tersebut sudah memberikan kejelasan dan kepatuhan dalam pelaksanaan kebijakannya?
11. Bagaimana cara Kabupaten Pandeglang melakukan koordinasi dengan Kecamatan Jiput agar program E-KTP tersebut dapat berjalan sesuai tujuan?
12. Apakah wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?
13. Apa saja kendala/hambatan yang dialami Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaan program E-KTP?
14. Apa saja upaya pemerintah Kabupaten Pandeglang dalam menangani kendala/hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP?

15. Apa saja yang telah berhasil dicapai dalam pelaksanaan program E-KTP Tersebut?
16. Apa saja fasilitas yang diberikan Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaan kebijakan tersebut kepada Kecamatan Jiput?
17. Adakah fasilitas tambahan yang diberikan Kabupaten Pandeglang jika mengalami kendala?
18. Apa harapan anda selaku pemerintah dalam penerapan program E-KTP tersebut?

#### **Aparat Kecamatan Jiput ( Camat Jiput dan Staf )**

1. Menurut anda selaku aparat Kecamatan Jiput, apa tujuan dilaksanakannya kebijakan tersebut?
2. Apa dampak positif dari program E-KTP tersebut?
3. Bagaimana kesiapan pegawai Kecamatan Jiput dalam pelaksanaan kebijakan tersebut?
4. Apakah staf Kecamatan Jiput ikut serta dalam pelayanan E-KTP?
5. Apakah staf Kecamatan Jiput mendapatkan pelatihan seperti yang didapatkan oleh operator E-KTP?
6. Apakah sumber daya pegawai yang mengenai E-KTP sudah memiliki kemampuan yang cukup?
7. Apakah Kecamatan Jiput mengalami kendala/hambatan dalam pelaksanaan program E-KTP?
8. Apa saja upaya pemerintah Kecamatan Jiput untuk menangani kendala/hambatan dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?
9. Bagaimana cara pemerintah Kecamatan Jiput memberikan informasi kepada masyarakat tentang program E-KTP?

10. Apakah informasi yang diberikan mengenai kebijakan program tersebut sudah memberikan kejelasan dan kepatuhan kepada masyarakat?
11. Sejauh ini sudah berapa kali pemerintah Kecamatan Jiput melakukan sosialisasi kepada masyarakat Jiput?
12. Bagaimana koordinasi yang dilakukan Kecamatan Jiput dengan Kabupaten Pandeglang agar program E-KTP tersebut dapat berjalan sesuai tujuan?
13. Apakah wewenang dari Kecamatan Jiput dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?
14. Apa saja yang telah berhasil dicapai oleh dalam pelaksanaan E-KTP? Apakah sesuai dengan target yang telah ditentukan?
15. Apakah fasilitas yang didapatkan sudah cukup untuk melaksanakan program E-KTP tersebut?
16. Adakah fasilitas tambahan yang diberikan Kabupaten Pandeglang jika mengalami kendala?
17. Apa harapan anda selaku pemerintah Kecamatan dalam penerapan program E-KTP tersebut?

### **Operator E-KTP**

1. Menurut anda selaku operator E-KTP, apa tujuan dilaksanakannya kebijakan tersebut?
2. Apa dampak positif dari program E-KTP tersebut?
3. Bagaimana kesiapan anda selaku operator dalam pelaksanaan program E-KTP?
4. Bagaimana proses ditunjuknya sebagai operator E-KTP?
5. Apa saja yang anda dapatkan ketika diberikan pelatihan oleh pihak Kabupaten Pandeglang?
6. Bagaimana anda melakukan pelayanan kepada masyarakat

7. Apakah anda mengalami kendala/hambatan dalam pelaksanaan program E-KTP?
8. Bagaimana upaya anda untuk menangani kendala/hambatan dalam pelaksanaan program E-KTP tersebut?
9. Bagaimana koordinasi yang dilakukan pihak operator dengan Kecamatan Jiput agar program E-KTP tersebut dapat berjalan sesuai tujuan?
10. Apakah fasilitas yang tersedia sudah memenuhi harapan?
11. Apa harapan anda selaku operator E-KTP dengan adanya kebijakan tersebut?

### **Masyarakat Jiput**

1. Apakah pendapat anda tentang dilaksanakannya program E-KTP?
2. Apakah anda setuju dengan adanya program tersebut? Alasannya?
3. Menurut anda selaku masyarakat apa dampak positif dari pelaksanaan program E-KTP tersebut?
4. Bagaimana tahapan pembuatan E-KTP?
5. Apakah anda mendapat kesulitan dalam pembuatan E-KTP?
6. Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Jiput dalam menangani E-KTP? Apakah sudah cukup memuaskan?
7. Apa saja kekurangan yang anda rasakan dalam pelayanan pembuatan E-KTP?
8. Apakah anda mendapatkan cukup informasi tentang E-KTP dari Kecamatan Jiput?
9. Apakah fasilitas yang diberikan pegawai Kecamatan Jiput sudah cukup baik? Apa harapan anda selaku masyarakat dengan adanya program E-KTP tersebut?

## Matriks Transkrip Wawancara Point ke 1

### Alasan dibentuknya Kebijakan tentang Pelaksanaan Program E-KTP

Pertanyaan Informan	Apakah tujuan dibentuknya Kebijakan tentang pelaksanaan program E-KTP bagi pemerintah Kecamatan Jiput?
I <sub>1-2</sub>	<i>“Saya merasa kebijakan program E-KTP ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kecamatan Jiput, karena sebelum adanya E-KTP ini kami merasa tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit, hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP atau memperpanjang KTPnya, sehingga kami tidak dapat mengetahui dengan pasti jumlah wajib KTP warga Jiput. Selain itu banyak warga yang telah menggandakan KTPnya untuk kepentingan yang dapat merugikan pemerintah”.</i>
I <sub>1-3</sub>	<i>“Bisa kita lihat sendiri dengan adanya program E-KTP ini warga sangat antusias untuk membuat E-KTP. Hal yang awalnya dianggap warga bahwa membuat KTP itu berbelit, sekarang membuat KTP dengan sistem elektronik sangat mudah dan cepat. Selain itu banyak warga yang mengetahui bahwa E-KTP ini tidak dapat digandakan karena didalamnya terdapat chip dengan sistem komputerisasi, sehingga warga hanya dapat memiliki satu KTP tanpa dapat digunakan”.</i>

## Matriks Transkrip Wawancara Point 2

### Alasan Warga Kecamatan Jiput tidak Terdata dalam Wajib KTP

Pertanyaan Informan	Alasan kenapa banyak warga Kecamatan Jiput yang belum terdata untuk program E-KTP?
I <sub>1-3</sub>	<i>“Memang masih cukup banyak warga yang belum terdata oleh kami. Hal tersebut dikarenakan warga tersebut misalnya baru memasuki umur wajib KTP, yaitu 17 tahun, jadi untuk itu kami akan mendata ulang untuk warga yang belum terdata. Tetapi ada juga warga yang selama ini bekerja diluar kota, ada juga warga yang baru pindah kesini, jadi memang kami sedikit kesulitan juga”.</i>
I <sub>1-3</sub>	<i>“Saya kebetulan belum membuat E-KTP karena saya tidak diberi surat panggilan untuk perekaman E-KTP. Ketika saya bertanya kepada kecamatan bahwa disana data saya tidak ada”.</i>

### Matriks Transkrip Wawancara Point ke 3

#### Kemampuan Sumber Daya Pegawai yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Dalam pelaksana kebijakan program E-KTP apakah sumber daya pegawai yang menangani E-KTP sudah memenuhi kemampuan yang cukup?
1 <sub>1-1</sub>	“ <i>Dalam pelaksanaan program E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang merasa staf / pegawai dari kecamatan masih belum memadai, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Pandeglang memiliki inisiatif untuk melakukan perekrutan dari masyarakat untuk menjadi pegawai operator E-KTP yang berstatus kontrak</i> ”.
1 <sub>1-1</sub>	“ <i>Tujuan kami melakukan rekrutmen pegawai adalah agar dalam menangani E-KTP adalah pegawai yang benar-benar memiliki kemampuan yang berpotensi. Karena kami melakukan sistem rekrutmen juga berdasarkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi calon pegawai, agar pegawai tersebut dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik</i> ”.
1 <sub>1-1</sub>	“ <i>Dalam pelaksanaan E-KTP kami membuat kebijakan bahwa yang menangani E-KTP adalah masyarakat yang kami rekrut dengan tahap penyelesaian terlebih dahulu. Setelah tahap dan penyelesaian yang telah memenuhi kriteria yang kami butuhkan, maka operator tersebut kami berikan wewenang tentang tugas pokok dan fungsi sebagai operator dan pembekalan selama 3 (tiga) hari tentang tata cara pembuatan E-KTP tersebut</i> ”.
1 <sub>1-1</sub>	“ <i>Selain itu tujuan kami juga agar pihak keamanan dapat belajar dari pegawai yang telah kami berikan pembekalan. Sehingga ketika pegawai tersebut sudah habis kontrak, pegawai Kecamatan sudah dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik</i> ”.
1 <sub>1-3</sub>	“ <i>Sebenarnya kami kurang memahami maksud dan tujuan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan merekrut pegawai berstatus kontrak. Padahal jika pegawai kami diberikan pembekalan yang cukup kami juga mampu menangani pelaksanaan E-KTP</i> ”.
1 <sub>1-5</sub>	“ <i>Kesulitan yang kami hadapi adalah pada hari pertama yaitu terjadi pembeludakan masyarakat yang membuat E-KTP. Masyarakat Jiput banyak yang kurang memahami prosedur tata cara pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang bertanya kapan giliran mereka, padahal kami sudah membuat no antrian agar masyarakat dapat tertib ketika membuat E-KTP</i> ”.
1 <sub>2-2</sub>	“ <i>Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP banyak kurang memberikan pelayanan yang baik. Karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang telah mengantri</i> ”.



## Matriks Transkrip Wawancara Point Ke 4

### Kejelasan Informasi yang dilakukan Pemerintah *dalam* Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	
	Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP apakah pemerintah telah memberikan sosialisasi yang baik sehingga masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan?
1 <sub>1-3</sub>	<i>“Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada warga Jiput tentang pelaksanaan E-KTP dengan cara memberikan pengumuman membuat famplet dan pernah mengumpulkan seluruh kepala desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan pembuatan E-KTP dapat berjalan dengan lancar”.</i>
1 <sub>1-4</sub>	<i>“Sebelum perekaman E-KTP setiap kepala desa memang dipanggil ke balai desa untuk diadakan pertemuan membahas tentang program E-KTP, tetapi hanya mengumumkan kapan pelaksanaan dan pembagian surat panggilan untuk warga. Saya tidak mendapatkan informasi tentang pengetahuan program E-KTP”.</i>
1 <sub>2-3</sub>	<i>“Saya memang pernah mendengar adanya sosialisasi yang dilakukan oleh kecamatan, tetapi saat itu saya tidak datang jadi saya mengetahui program E-KTP ini dari teman saya. Sehingga saya merasa kurang mendapatkan informasi cukup tentang pelaksanaan program E-KTP ini”.</i>
1 <sub>2-2</sub>	<i>“Sosialisasinya hanya berupa pemberitahuan agar datang ke kecamatan untuk melakukan perekaman E-KTP, sebaliknya saya tidak diberikan informasi tentang program E-KTP”.</i>
1 <sub>2-5</sub>	<i>“Tidak ada informasi yang jelas tentang program E-KTP dari pemerintah, yang saya ketahui hanya ada surat panggilan untuk melakukan perekaman E-KTP. mengenai informasi saya melihat famplet dikecamatan pada saat awal melaukan perekaman E-KTP kemarin”.</i>

### Matriks Transkrip Wawancara Point 5

#### Pembagian Wewenang yang dilakukan pemerintah dalam Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Melihat tupoksi yang telah dibuat oleh pemerintah, dalam pelaksanaan program E-KTP ini apa saja wewenang yang dilakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP?
1 <sub>1-1</sub>	<i>“Kami selaku pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan E-KTP ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pandeglang memiliki wewenang yaitu mengkoordinasi E-KTP, mengawasi, dan memonitoring serta menjadi fasilitator dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP.”</i>
1 <sub>1-2</sub>	<i>“Kami selaku pemerintah kecamatan Jiput memiliki wewenang dalam pelaksanaan E-KTP tersebut, yaitu memberikan sosialisasi kepada masyarakat, mendata masyarakat dan perekaman identitas untuk pembuatan E-KTP, serta melaporkan setiap kegiatan kepada Kabupaten Pandeglang”.</i>

### Matrik Transkrip Wawancara Point Ke 6

#### Ketersediaan Fasilitas yang diberikan pemerintah dalam pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Apakah Fasilitas yang diberikan pemerintah seperti sarana dan prasarana untuk melaksanakan program E-KTP telah sesuai dengan kebutuhan?
1 <sub>1-5</sub>	<i>“Saya selaku operator yang menangani E-KTP merasa alat yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Penactatan Sipil sangatlah kurang. Karena jumlah warga di Kecamatan Jiput cukup banyak sedangkan alat yang disediakan sangat terbatas. Selain itu terdapat alat yang rusak. Ini jelas menjadi penghambat untuk kami dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelaksanaan E-KTP”.</i>
1 <sub>1-1</sub>	<i>“Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, kami selaku pemerintah Kabupaten bukan tidak ingin memenuhi kebutuhan alat yang dibutuhkan pemerintah kecamatan, termasuk Kecamatan Jiput, tetapi alat yang diberikan oleh pemerintah pusat memang sangat terbatas, jadi kami harus membatasi jumlah alat untuk setiap kecamatan”.</i>
1 <sub>1-1</sub>	<i>“Mengenai alat-alat yang rusak, kami sudah berupaya untuk mengatasinya yaitu dengan cara mengembalikan ke pemerintah pusat untuk meminta alat yang baru. Selain itu kami juga sudah mengajukan untuk meminta penambahan alat jika terjadi kekurangan di Kecamatan yang disebabkan jumlah penduduk yang cukup banyak”.</i>

### Matrik Transkrip Wawancara Point Ke 7

#### Komunikasi dan Koordinasi yang di lakukan oleh pemerintah dalam pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Apakah Komunikasi dan Koordinasi yang dilakukan pemerintah baik pemerintah pusat, kabupaten dan kecamatan dan masyarakat telah dilakukan dengan sebaik baiknya?
1 <sub>1-2</sub>	<i>“Kurangnya koordinasi antara pemerintah kabupaten dan kecamatan mengenai tujuan dilakukanya pengrekrutan pegawai berstatus kontak atau operator dalam pelaksanaan E-KTP.”</i>
1 <sub>1-1</sub>	<i>“Kami merasa memang kurang adanya komunikasi yang cukup anatar pemerintah kabupaten dengan kecamatan tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, karena kami terlalu pokus terhadap permasalahan fisik seperti pengadaan alat yang masih kurang. Namun kami akan berupaya untuk melakukan koornidasi sebaik mungkin dengan setiap Kecamatan agar tidak terjadi kesalahpahaman”.</i>

### Matriks Transkrip Wawancara Point ke 8

#### Komitmen dari pegawai operator dalam Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Apakah pegawai operator yang menangani E-KTP di Kecamatan Jiput sudah memiliki komitmen dan dedikasi yang dibutuhkan selama melaksanakan kebijakan E-KTP? Serta apakah pegawai operator telah mengetahui tupoksi sebagai pegawai operator?
1 <sub>1-2</sub>	<i>“Sebenarnya kemampuan operator sudah cukup baik dalam menangani pelaksanaan E-KTP, hanya saja ada salah satu operator yang sering datang terlambat karena alasan tempat tinggal yang cukup jauh”.</i>
1 <sub>2-4</sub>	<i>“Saya sangat kecewa pada pelayanan dan sistem kerja dari pegawai kantor Kecamatan Jiput. Karena pegawai tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saya datang ke Kecamatan untuk membuat E-KTP jam 08:00 WIB, Tetapi sampai jam 08:30 WIB pegawainya belum ada”.</i>
1 <sub>1-3</sub>	<i>“Kami sudah melakukan peringatan terhadap pegawai operator yang tidak memiliki dedikasi yang tinggi, karena hal tersebut akan menjadi penilaian yang buruk bagi kami”.</i>
1 <sub>1-1</sub>	<i>“Kami juga telah memberikan wewenang kepada pegawai operator dengan menjelaskan tupoksi agar mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai operator”.</i>
1 <sub>1-5</sub>	<i>“Setelah kami diterima menjadi pegawai operator, kami diberikan sebagai operator E-KTP, tujuannya agar kami mengetahui batasan tugas-tugas yang kami kerjakan di Kecamatan”.</i>

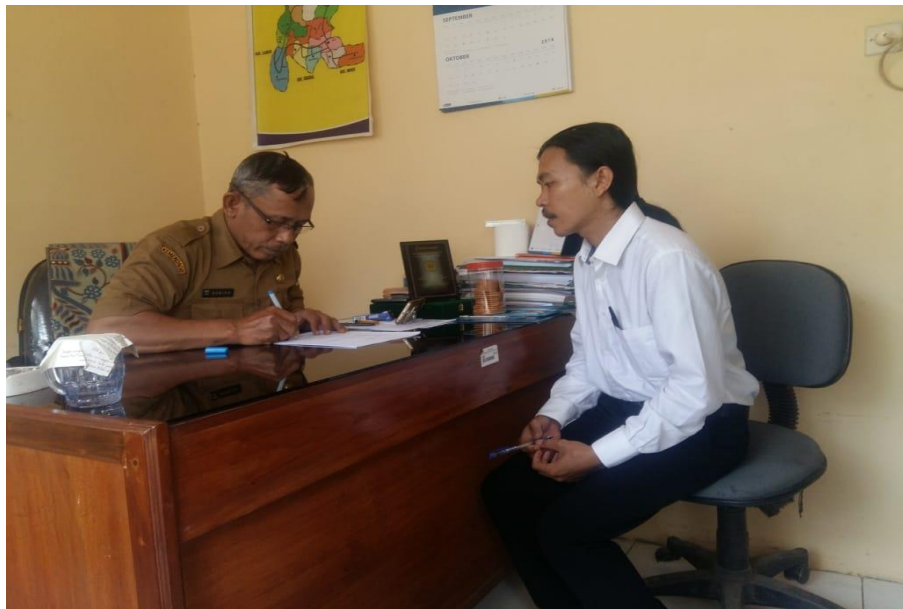
## Matriks Transkrip Wawancara Point ke 9

### Tujuan pemberian Insetif kepada Pegawai Operator dalam Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Jiput

Pertanyaan Informan	Apakah tujuan pemerintah Kecamatan Jiput melakukan insentif kepada pegawai operator di Kecamatan Jiput?
1 <sub>1-2</sub>	<i>“Untuk mengatasi banyaknya warga yang datang untuk membuat E-KTP, maka kami memperpanjang jam buka kantor Kecamatan samapai malam hari. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan E-KTP ini dapat terlaksana sampai waktu yang telah ditentukan. Untuk itu pegawai operator juga akan diberikan uang lembur jika pelayanan E-KTP dibuka sampai malam hari. Hal tersebut diharapkan agar pegawai operator tetap semangat untuk melayani masyarakat”.</i>
1 <sub>1-5</sub>	<i>“Jika pelayanan E-KTP ini dilakukan sampai malam hari kami memang mendapatkan uang lembur dari pihak Kecamatan Jiput”.</i>

## DOKUMENTASI PENELITIAN













## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **IDOS FIRDAUS**



#### **DATA PRIBADI**

Tempat & Tanggal Lahir : Pandeglang, 31 Januari 1992  
Alamat : Kp. Karet RT 001 RW 001 Desa Teluk Kecamatan  
Labuan Kab. Pandeglang  
No. Handphone : 0858-1195-5674  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Email : [idosfirdaus28@gmail.com](mailto:idosfirdaus28@gmail.com)  
Hobi : Seni Budaya

#### **PENDIDIKAN FORMAL**

1998 – 2004 : SDN Teluk 03  
2004 – 2007 : MTS MA Masyariqul Anwar Caringin  
2007 – 2011 : SMA LA TANSA Islamic Boarding School  
2012 – 2019 : Program S1 Administrasi Publik Universitas Sultan  
Ageng Tirtayasa