

**ANALISIS KESIAPAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA SERANG DALAM
PENYELENGGARAAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP)**

SKRIPSI

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



Oleh:

RACHMAT KURNIAWAN

NIM. 6661 083052

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG
SERANG, JUNI 2015**

**ANALISIS KESIAPAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA SERANG DALAM
PENYELENGGARAAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP)**

SKRIPSI

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



Oleh:

RACHMAT KURNIAWAN

NIM. 6661 083052

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA SERANG
SERANG, JUNI 2015**

ABSTRAK

Rachmat Kurniawan. NIM. 6661 083052. Skripsi. Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp). Pembimbing I: Anis Fuad, S.Sos, M.Si., dan Pembimbing II: Riny Handayani, S.Si, M.Si.

Latar belakang penelitian ini adalah masih minimnya kesadaran warga masyarakat dalam melakukan perekaman E-KTP, kurangnya waktu proses perekaman E-KTP, kurangnya koneksi dan jaringan dalam penginputan data dan koordinasi antara setiap kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, lambatnya pendistribusian E-KTP kepada warga. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Peneliti ini menggunakan teori e-readiness menurut Davidrajuh, Richardus Eko Indrajit dan Kovacic. Adapun metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang tersebut dinyatakan cukup siap, terlihat dari beberapa indikator yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dana dan keamanan. Tapi masih terdapat beberapa masalah yaitu hasil Perekaman E-KTP Kota Serang belum 100% yaitu sebesar 76,33%, kurangnya sarana dan prasarana, masalah jaringan komunikasi, salah cetak dan pendistribusian E-KTP yang sudah jadi. Maka saran dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hendaknya selalu melakukan koordinasi dan evaluasi mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan serta memberikan setiap informasi tentang program E-KTP.

Kata Kunci : *E-Government, E-KTP, E-readiness*

ABSTRACT

Rachmat Kurniawan. NIM. 6661 083052. Skripsi. Readiness Analysis of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Serang City in Implementing of Electronic Identity Card (E-KTP). Advisor I: Anis Fuad, S.Sos, M.Si., and Advisor II: Riny Handayani, S.Si, M.Si.

The background of this research is still a lack of awareness of citizens in the recording of Electronic Identity Card (E-KTP), the lack of connections and networking in data entry and coordination between each district with Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Serang City, slow distribution of Electronic Identity Card (E-KTP) to people. This experiment uses theory of e-readiness by Davidrajah, Richardus Eko Indrajit and Kovacic. The method used is descriptive method with qualitative. The selection of informants used purposive technique. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation study. The Results from this research that the readiness of Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Serang City is expressed quite ready, visible from several indicators, namely telecommunications infrastructure, the level of connectivity and use of ICT by governments, training, human resources capacity, government policy, government regulation, availability of funds and security. But there are still some problems is the result of recording of Electronic Identity Card (E-KTP) Serang didn't reach 100% it is equal to 76.33%, the lack of infrastructure, communication network problems, misprint and distribution of Electronic Identity Card (E-KTP) completed. Then the advice in this research that should always make coordination and evaluation of the problems that occur in the field as well as provide any information on Electronic Identity Card (E-KTP) program.

Keywords: E-Government, Electronic Identity Card (E-KTP), E-readiness

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt, Tuhan yang maha pengasih dan tak pilih kasih dalam mencurahkan kasih sayang-Nya pada seluruh makhluk yang ada di muka bumi ini. Semoga shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhamad Saw sebagai insan utama pilihan Tuhan yang diutus untuk menebar kasih sayang di muka bumi ini.

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sidang Sarjana Ilmu Sosial pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Skripsi ini berjudul “Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Serang Dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp)”.

Disadari penuh selama pembuatan penelitian skripsi ini penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada pihak yang telah memberikan pengajaran, bantuan serta dorongan dalam upaya penyelesaian penelitian skripsi ini. Maka dari itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd., Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si., Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

3. Rahmawati, S.Sos., M.Si., Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
4. Anis Fuad, S.Sos., M.Si., Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dukungan serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Riny Handayani, S.Si., M.Si., Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dukungan serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Yeni Widyastuti S.Sos., M.Si., Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan, bimbingan serta dukungan dalam proses akademik dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Seluruh Informan, yang tidak keberatan memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
9. Kedua orangtua tercinta Bapak H. Sueb Abidin dan Ibu Hj. Nurtiah S.Pd., yang telah menjadi motivator terbesar dan pembimbing selama perjalanan hidupku. Terimakasih atas segala kasih sayang, doa dan motivasi yang telah diberikan kepadaku.
10. Seluruh teman-teman seangkatan yang senantiasa memberikan motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari akan segala keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, dengan segala kerendahan hati peneliti memohon masukan baik berupa saran

ataupun kritikan dari berbagai pihak untuk lebih baik lagi. Semoga Skripsi ini mendapat ridho Allah Swt sehingga bermanfaat khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi semua pihak.

Serang, Juni 2015

Penulis

Rachmat Kurniawan

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	
LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah	10
1.3.1 Batasan Masalah	10
1.3.2 Rumusan Masalah	11
1.4 Maksud dan Tujuan	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II DESKRIPSI TEORI PENELITIAN	16
2.1 Deskripsi Teori	16
2.1.1 Kebijakan Publik	16
2.1.1.1 Pengertian Kebijakan Publik	16
2.1.1.2 Ciri dan Jenis Kebijakan Publik	19
2.1.2 E-Government	22
2.1.2.1 Konsep E-Government	22

2.1.2.2 Pengembangan E-Government	26
2.1.2.3 Kerangka Arsitektur E-Government	28
2.1.2.4 Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government.....	30
2.1.3 Teori E-Readiness (Kesiapan).....	32
2.1.4 Konsep E-KTP	36
2.1.5 Administrasi Kependudukan	39
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Berfikir dan Asumsi Dasar	44
2.3.1 Kerangka Berfikir	44
2.3.2 Asumsi Dasar.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode Penelitian.....	47
3.2 Instrumen Penelitian.....	48
3.3 Informan Penelitian	49
3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	50
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang.....	57
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang.....	59
4.1.3 Tupoksi Aparatur yang Menangani E-KTP.....	61
4.2 Deskripsi Data	67
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian	67
4.2.2 Informan Penelitian	69
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	70

4.3.1 Analisis Kesiapan Penyelenggaraan E-KTP di Dinas	
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang	70
4.3.2 Pembahasan	111
4.3.3 Rekomendasi	122
BAB V PENUTUP	124
5.1 Simpulan.....	124
5.2 Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1 Data e-KTP Tiap Kecamatan Kota Serang per Maret 2013.....	5
1.2 Fasilitas Pelayanan e-KTP Setiap Kecamatan	7
2.1 Penelitian Terdahulu	41
3.1 Informan dalam Penelitian	50
3.2 Jadwal Penelitian.....	56
4.1 Transkrip Matrik Triangulasi	69
4.2 Daftar Nama Informan	70
4.3 Matrik Wawancara Mengenai Infrastruktur.....	75
4.4 Perangkat -perangkat proses perekaman data yang ada di Disdukcapil Kota Serang	84
4.5 Perangkat-perangkat proses perekaman data yang ada di Seluruh Kecamatan Kota Serang.....	85
4.6 SOP Bimtek Program E-KTP.....	93
4.7 Tim Kerja Penerapan Pelayanan E-KTP di Kecamatan.....	96
4.8 Laporan Perkembangan Perekaman E-KTP Kota Serang Per Tanggal 27 Oktober 2014	112
4.9 Hasil Penelitian Analisis Kesiapan Penyelenggaraan E-KTP.....	113

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Kebijakan Arsitektur E-government.....	29
2.2 Pengembangan pelayanan Publik Melalui Jaringan Komunikasi dan Informasi...	32
2.3 Kerangka Berfikir.....	45

DAFTAR BAGAN

4.1 SOP Pembuatan E-KTP	80
4.2 Langkah Sistem Data Biometrik	82

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kearsipan
2. Pedoman wawancara
3. Laporan Keuangan E-KTP Kota Serang
4. SOP Program Perekaman E-KTP
5. Modul Bimbingan Operator Perekaman E-KTP
6. Dokumentasi
7. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman globalisasi ini teknologi dan informasi dapat dengan mudah diakses oleh siapapun. Kebutuhan akan informasi yang lebih cepat dan mudah ini sangat diperlukan masyarakat baik dalam pendidikan, pekerjaan, maupun kehidupan sehari-hari lainnya. Perkembangan teknologi dan informasi ini dampak dari perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang sangat pesat. Perkembangan IPTEK yang tidak bisa dicegah ini menjadikan masyarakat lebih berfikir kritis dan maju. Kelebihan lain dari perkembangan IPTEK ini yaitu teknologi informasi dapat memberikan solusi bagi seseorang yang ingin mengetahui berbagai informasi dengan cepat dan mudah. Sehingga masyarakat lebih mudah dalam menjalankan semua kegiatan sehari-harinya.

Perkembangan teknologi informasi ini juga dimanfaatkan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam kegiatan pelaksanaan organisasinya. Pemanfaatan teknologi informasi ini dimanfaatkan pemerintah dalam pelayanan publik. Selain itu pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dalam pengelolaan data baik data keuangan maupun data pemerintahan lainnya. Serta dalam pengaksesan dan pendayagunaan informasi pemerintah yang besar secara cepat dan akurat dan dalam rangka mewujudkan transparansi, meningkatkan interaksi dengan masyarakat dan meningkatkan partisipasi publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintah ini sering dikenal dengan istilah elektronik

government (e-government). Menurut Indrajit dkk (2005:5) kata *e-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup.

Pengembangan *e-government* di Indonesia ini dimulai dan terus bergulir serta berjalan sejak dikeluarkannya Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Berdasarkan hal tersebut *e-government* merupakan suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dengan demikian seluruh lembaga-lembaga negara, masyarakat, dunia usaha dan pihak lainnya dapat kapan saja memanfaatkan informasi dan layanan pemerintah secara optimal. Oleh karena itu, melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dengan mengoptimisasikan pemanfaatan teknologi informasi ini dalam lingkungan pemerintahan.

Dengan adanya penerapan *e-government* pada lingkungan pemerintah, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah seiring dengan semakin bertambahnya penetrasi internet, sebagai bagian dari Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), sekarang sangat mungkin meninggalkan prosedur lama yang terkesan kaku dan harus berbasis tatap muka. Dengan *e-government* masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik dapat menikmati pelayanan yang lebih baik karena pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah tanpa dibatasi oleh dimensi ruang dan waktu serta dapat diakses kapan saja. Apalagi dengan telah ditetapkannya Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan

Transaksi Elektronik (ITE), hal ini menambah peluang bahwa transaksi pelayanan publik diperbolehkan melalui *e-government*. Dengan ini pemerintah diwajibkan untuk menyelenggarakan *e-government* di berbagai lembaga pemerintahan.

Setiap masyarakat di sebuah negara memiliki kondisi dan kebutuhan yang unik. Maka dari itu kesiapan dalam penerapan *e-government* perlu diperhatikan. Dengan kata lain problem kesiapan dalam penerapan dan pelaksanaan *e-government* bukanlah masalah bagi pemerintah saja melainkan masalah bagi komunitas atau masyarakat dalam negara atau daerah tersebut. Tanda-tanda adanya kesiapan biasanya terdapatnya pemimpin yang memperlihatkan *political will* untuk mempromosikan pengimplementasian *e-government* selain itu adanya kebijakan atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah untuk saling tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari. Dengan adanya pemimpin dan kebijakan maka paling tidak dua prasyarat awal ini yang telah dipenuhi oleh sebuah komunitas yang bersiap diri untuk mengimplementasikan dan melaksanakan *e-government* (Indrajit dkk, 2005:8).

Dari pernyataan tersebut instansi pemerintah pusat maupun daerah harus menyusun rencana strategis pengembangan *e-government* di lingkungannya masing-masing mulai dari penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi sampai kompetensi yang dimiliki. Rencana strategis ini juga menunjang pemerintah dalam penganggaran dana dan alokasi dana untuk pelaksanaan *e-government* tersebut, agar sasaran pengembangan *e-government* yang menyeluruh dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan pelaksanaan *e-government* dalam pelayanan publik yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang kependudukan adalah e-KTP (elektronik Kartu Tanda Penduduk). Indonesia dengan jumlah penduduk yang cukup banyak memerlukan data kependudukan yang akurat. Oleh karena itu, pemerintah mulai membuat program e-KTP untuk membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada di dalamnya. Setiap pemilik e-KTP dapat terhubung ke dalam *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja (Sumber: Draff Program Penerapan e-KTP di Kota Serang, 2012).

UU No. 23/2006 tentang Kewenangan dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, di dalamnya menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional baik tingkat kabupaten atau kota. E-KTP merupakan KTP elektronik yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga penggunaannya lebih mudah, cepat dan akurat. Oleh sebab itu, pemerintah perlu melaksanakan dan menyelenggarakan program tersebut dengan sebaik mungkin, sehingga dengan e-KTP ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari berbagai lembaga baik itu lembaga pemerintah maupun swasta. Selain itu diharapkan dengan adanya e-KTP ini dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti penggandaan KTP dan KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat yang pada akhirnya merugikan negara.

Program e-KTP ini hampir dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia. Pada tahun 2011 Kota Serang menjadi salah satu dari 197 Kabupaten/Kota yang siap untuk melaksanakan penerapan e-KTP. Perekaman e-KTP di Kota Serang dimulai sejak bulan Maret 2012 yang berlangsung selama tujuh bulan hingga Oktober. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang sebanyak 474.252 dari 672.660 jumlah penduduk Kota Serang wajib e-KTP. (Sumber: [http://www.Indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-
raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang-dimulai-besok.html](http://www.Indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-
raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang-dimulai-besok.html))

Sedangkan berikut adalah data yang peneliti ambil langsung ke setiap Kecamatan Bulan Juni 2013.

Tabel 1.1
Data E-KTP Tiap Kecamatan Kota Serang per Juni 2013

Kecamatan	Jumlah Warga Wajib e-KTP	Hasil Perekaman	Persentase
Taktakan	61.973 orang	43.953 orang	70,92%
Walantaka	64.793 orang	45.017 orang	69,28%
Serang	186.000 orang	114.303 orang	61,45%
Curug	65.000 orang	47.456 orang	73,01%
Kasemen	38.220 orang	29.752 orang	77,84%
Cipocok Jaya	58.677 orang	44.828 orang	76,40%
Jumlah	474.663 orang	325.309 orang	68,53%

Sumber: Diolah, 2013

Berdasarkan tabel 1.1 dari enam kecamatan, perekaman paling tinggi ada di Kecamatan Kasemen 29.752 jiwa dari 38.220 jiwa atau 77,84 persen, Kecamatan Cipocok Jaya 44.828 jiwa dari 58.677 jiwa atau 76,40 persen, Kecamatan Curug 47.456 jiwa dari 65.000 jiwa atau 73,01 persen, Kecamatan Taktakan 43.953 jiwa dari 61.973 jiwa atau 70,92 persen, Kecamatan Walantaka 45.017 jiwa dari 64.793 atau 69,28 persen dan Kecamatan Serang 114.303 jiwa

dari 186.000 atau 61,45 persen. Dan secara keseluruhan rata-rata perekaman e-KTP di Kota Serang dari 474.663 jiwa hanya baru 325.309 jiwa atau sebesar 68,53 persen yang sudah melakukan perekaman.

Tabel 1.1 juga menunjukkan bahwa Kecamatan Serang yang paling sedikit yang melakukan perekaman. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Kepala Bidang (Kabid) Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, membenarkan bahwa dari enam kecamatan yang terdapat di Kota Serang, hanya Kecamatan Serang lah yang terkesan lambat dalam melakukan perekaman. Namun hal itu dapat dimaklumi karena alat rekam disamakan dengan daerah lain sedangkan penduduk di Kecamatan Serang lebih banyak dibandingkan lima kecamatan lain di Kota Serang. (Sumber: http://mediabanten.com/content/data-base-hasil-pereka_man-ektp-kota-serang-dinilai-janggal)

Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang mengungkapkan bahwa masih kurang maksimalnya pencapaian perekaman data tersebut dipengaruhi oleh masih minimnya kesadaran warga untuk segera melakukan perekaman, hal ini terlihat dari masih banyaknya warga Serang yang di luar kota yang belum melakukan perekaman dan minimnya peralatan yang dimiliki dinas dalam penyelenggaraan perekaman e-KTP ini. (Sumber: <http://www.suararadio.com/2012/06/08/perekaman-e-ktp-baru-30-di-kota-serang/>)

Hal tersebut juga dinyatakan oleh Kepala Seksi Pemerintahan setiap kecamatan, warga yang belum melakukan perekaman mayoritas warga yang bekerja atau sekolah di luar kota, selain itu Kepala Seksi Pemerintahan

Kecamatan Cipocok Jaya menyatakan warga yang belum melakukan perekaman biasanya warga yang sibuk dengan pekerjaannya dan tidak meluangkan waktu untuk melakukan perekaman e-KTP walau hanya sebentar. Meski begitu, pihak kecamatan masih tetap membuka perekaman bagi warga yang ingin melakukan perekaman susulan.

Mengenai sarana dan prasana, tabel 1.2 ini menunjukkan fasilitas yang disediakan setiap kecamatan dalam pelayanan e-KTP.

Tabel 1.2
Fasilitas Pelayanan e-KTP Setiap Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Fasilitas Pelayanan	Jumlah Orang yang Melayani Perekaman	Jadwal Pelayanan
Taktakan	2 set	6 orang/shift	Senin s/d Sabtu
Walantaka	2 set	4 orang/shift	Senin s/d Jum'at
Serang	2 set	6 orang/shift	Senin s/d Sabtu
Curug	2 set	4 orang/shift	Senin s/d Sabtu
Kasemen	2 set	4 orang/shift	Senin s/d Sabtu
Cipocok Jaya	2 set	4 orang/shift	Senin s/d Jum'at

Sumber: Diolah, 2013

Jika dilihat dari tabel 1.2 tersebut, terlihat bahwa setiap kecamatan hanya diberi 2 set alat rekam tanpa melihat jumlah wajib e-KTP di setiap kecamatan. Sedangkan jika dilihat dari jumlah orang yang melayani perekaman, terlihat bahwa hanya empat sampai enam orang operator yang melayani perekaman. Sedikitnya orang dalam melayani perekaman ini dikarenakan jumlah alat rekam yang hanya dua set per kecamatan. Sedangkan untuk jadwal perekaman, kecamatan membuka jadwal senin sampai dengan sabtu.

Masalah kurangnya sarana dan prasarana seperti alat rekam ini merupakan kendala dalam penyelenggaraan e-KTP. Hal ini dinyatakan Wali Kota Serang Tb. Haerul Jaman dalam kabar banten.com menyatakan bahwa kendala di lapangan dalam penyelenggaraan e-KTP antara lain kurangnya sarana dan prasarana, termasuk alat perekam. (Sumber: <http://kabar-banten.com/news/detail/11724>)

Permasalahan selanjutnya adalah sering terlambatnya penginputan data e-KTP dari setiap kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang sebagai pusat database kependudukan. Hal ini dapat dilihat dari data wajib e-KTP yang didapat dari Disdukcapil yaitu 474.252 jiwa, sedangkan setelah mengumpulkan data dari setiap kecamatan tercatat data warga yang wajib e-KTP yaitu 474.663 jiwa. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya permasalahan kurangnya koneksi dan jaringan dalam penginputan data dan koordinasi antara setiap kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang. Selain itu setelah perekaman e-KTP, timbul permasalahan dalam hal pendistribusian e-KTP kepada warga yang tidak merata atau tidak menyeluruh.

Beberapa permasalahan tersebut menunjukkan kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam menyelenggarakan program e-KTP dari tahun 2008 hingga 2014 ini masih dinilai gagal oleh Kementerian Dalam negeri (Kemendagri). Berikut kronologi program e-KTP. (Sumber: <http://news.okezone.com/read/2014/01/08/337/923496/jalan-panjang-e-ktp>).

1. 2008-2009 : Kementerian Dalam Negeri mematangkan rencana pelaksanaan e-KTP setelah dilakukan uji coba.

2. Februari 2011 : Program e-KTP resmi diluncurkan. Pelaksanaan awal terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada Februari.
3. 30 April 2012 : Batas terakhir dari tahap pertama pembuatan e-KTP untuk 67 juta penduduk di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten dan kota. Tahap kedua akhir 2012.
4. November 2013 : Perekaman data penduduk mencapai 173.325.378 jiwa, Kemendagri menyatakan angka itu sudah melampaui target, yakni hingga akhir 2012 mencapai 172 juta e-KTP.
5. 26 September 2013 : Rapat paripurna DPR menyepakati perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu poin penting yang ada dalam undang-undang itu adalah pemberlakuan e-KTP seumur hidup. Kemendagri menyatakan, pemberlakuan e-KTP seumur hidup menghemat anggaran hingga Rp 4 triliun.
6. 31 Desember 2013 : Batas akhir pembuatan e-KTP secara nasional. Pemerintah merencanakan mulai 1 Januari 2014 e-KTP berlaku efektif.
7. 1 Januari 2014 : Kemendagri memperpanjang lagi masa efektif e-KTP akibat masih adanya sejumlah kendala dalam proses distribusi kepemilikan kartu identitas tersebut. Kemendagri menuding banyak warga belum melakukan rekam data. Sebagai konsekuensi, masa berlaku KTP non-elektronik atau KTP lama diperpanjang hingga 31 Desember 2014.

Dari beberapa pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis kesiapan penyelenggaraan e-KTP, sehingga judul penelitian yang

akan diteliti yaitu “**Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti, peneliti mengidentifikasi masalah-masalah penelitian sebagai berikut:

1. Masih minimnya kesadaran warga masyarakat dalam melakukan perekaman e-KTP
2. Kurangnya waktu proses perekaman e-KTP
3. Kurangnya koneksi dan jaringan dalam penginputan data dan koordinasi antara setiap kecamatan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang
4. Lambatnya pendistribusian e-KTP kepada Warga.

1.3 Batasan Masalah dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Dari berbagai uraian dan pemaparan latar belakang serta identifikasi masalah maka berdasarkan masalah maka berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba akan membatasi penelitiannya yaitu pada Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)?

1.4 Maksud dan Tujuan

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam penyelenggaraan e-KTP. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP).

1.5 Kegunaan Penelitian

Dengan dicapainya maksud dan tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai guna sebagai berikut:

1.5.2 Aspek Teoritis

Dari aspek teoritis manfaat penelitian ini adalah:

1. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi negara khususnya mengenai *e-government*
2. Memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep-konsep *e-government* khususnya mengenai penyelenggaraan e-KTP

1.5.2 Aspek Praktis

Dari aspek praktis manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti dengan adanya penelitian ini peneliti dapat menambah dan memperluas pengetahuan dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) yang terkait dengan masalah yang diteliti serta mencari alternatif pemecahan masalah terkait penyelenggaraan e-KTP.
2. Bagi masyarakat penelitian ini sebagai masukan, perbandingan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan e-KTP.
3. Bagi pemerintah Kota Serang sebagai bahan kajian dalam menelaah lebih mendalam mengenai penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah mencakup dan menggambarkan secara deduktif ruang lingkup dan kedudukan permasalahan yang akan diteliti dalam bentuk uraian, dari yang paling umum hingga mengerucut ke masalah yang lebih khusus dan yang relevan dengan judul skripsi.

1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah berfungsi memperjelas aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Identifikasi masalah ini dapat diajukan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan diteliti merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah, kemudian merumuskannya.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini akan mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian terhadap permasalahan yang sudah dirumuskan sebelumnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian akan menjelaskan manfaat teoritis dan praktis dari diadakannya penelitian ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan tentang isi bab per bab secara singkat dan jelas.

BAB II DESKRIPSI TEORI PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapi.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian menjelaskan tentang metode apa yang akan digunakan dalam penelitian.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpulan data yang digunakan pada saat penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Teknik sampling merupakan pengambilan sampel yang ada dilapangan atau objek penelitian.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menjelaskan tentang sumber-sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini.

3.5 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Menjelaskan tentang lokasi penelitian, terkait tempat dan jadwal penelitian dilaksanakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

Menjelaskan mengenai objek penelitian meliputi lokasi penelitian secara jelas, struktur organisasi dari sampel/populasi yang telah ditentukan.

4.2 Deskripsi Data

Merupakan penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data.

4.4 Interpretasi Hasil Penelitian

Melakukan penafsiran suatu keterangan-keterangan yang nyata terhadap hasil pengujian hipotesis

4.5 Pembahasan

Pada sub bab ini dilakukan pembahasan secara lebih terperinci terhadap hasil analisis data.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang dijelaskan secara singkat, jelas dan mudah dipahami.

5.2 Saran-saran

Menjelaskan mengenai tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

DESKRIPSI TEORI PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Kebijakan Publik

2.1.1.1 Pengertian Kebijakan Publik

Dalam peningkatan pelayanan, pemerintah mengeluarkan kebijakan-kebijakan yang sering kita kenal dengan sebutan kebijakan publik. Kebijakan ini dikeluarkan oleh pemerintah disegala bidang, mulai dari bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, pendidikan, pembangunan ekonomi sampai bidang kependudukan.

Dunn (2003:53) mendefinisikan secara etimologis istilah *policy* (kebijakan) berasal dari bahasa Yunani, Sanksekerta dan Latin, akar kata dalam bahasa Yunani dan Sanksekerta yaitu *polis* (Negara-Kota) dan *pur* (Kota). Sedangkan secara istilah/terminologi *policy* (kebijakan) itu seringkali penggunaannya dalam komunikasi politik saling dipertukarkan dengan istilah-istilah lain, seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar (*grand design*) yang dibuat oleh pemerintah (Wahab, 2012:6).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai serangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak

(tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Definisi kebijakan juga banyak dikemukakan oleh para ahli, diantaranya oleh Anderson dalam Wahab (2012:8) yang menyatakan bahwa kebijakan ialah “*purposive course of action or inaction undertaken by an actor or set of actor in dealing with a problem or matter of concern*” (langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang dihadapi). Selain itu sejalan dengan Anderson dua teoritis lain yaitu Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt mengatakan bahwa kebijakan ialah “*a standing decision characterized by behavioral consistency and repetitive on the part of both those who make it and those who abide by it*” (berdirinya keputusan ditandai dengan konsistensi perilaku dan berulang yang membuatnya dan orang-orang baik dipihak mereka yang mematuhi (Wahab, 2012:8-9).

Disisi lain Friedrich yang dikutip Winarno (2007:17-18) mendefinisikan kebijakan sebagai

Suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau maksud tertentu.

Berdasarkan pendapat berbagai ahli tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan atau kegiatan yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh seorang, suatu kelompok atau pemerintah yang didalamnya suatu keputusan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan dalam bahasa Yunani, istilah *public* seringkali disamakan dengan istilah *koinon* atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan kata *common* yang bermakna hubungan antar individu. Sehingga *public* sering dikonsepsikan sebagai sebuah ruang yang berisi aktivitas manusia yang dirasa perlu untuk diatur oleh pemerintah atau aturan sosial. Sedangkan di Indonesia istilah sehari-hari kata publik lebih dipahami sebagai “negara atau umum”.

Dari istilah kebijakan dan publik ditarik sebuah istilah kebijakan publik yang pengertiannya banyak sekali dipaparkan oleh para ahli. Salah satunya oleh Eyestone (1971:18) dalam Wahab (2012:13) merumuskan bahwa kebijakan publik ialah “*the relationship of governmental unit to its environment*” (antar hubungan yang berlangsung diantara unit/satuan pemerintah dengan lingkungan). Namun definisi tersebut dipandang terlalu luas. Sehingga dapat membingungkan sebagian orang yang baru mengenal istilah kebijakan publik.

Definisi lain tentang kebijakan publik yang tak kalah luasnya diterangkan oleh Dye dalam Winarno (2007:17) Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai apa yang dilakukan oleh pemerintah, bagaimana mengerjakannya, mengapa perlu dikerjakan dan perbedaan apa yang dibuat. Selanjutnya diterangkan bahwa pengertian kebijakan yaitu sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Namun pakar Inggris, Jenkis (1978:15) dalam Wahab (2012:15) merumuskan kebijakan publik sebagai

“a set of interrelated decisions taken by a political actor or group of actors concerning the selection of goals and the means of achieving

them within a specified situation where these decisions should, in principle, be within the power of these actors to achieve” (serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil oleh seseorang aktor politik atau sekelompok aktor politik berkenaan dengan tujuan yang telah dipilih beserta cara-cara untuk mencapainya dalam suatu situasi dimana keputusan-keputusan itu pada prinsipnya masih berada dalam batas-batas kewenangan kekuasaan dari para aktor tersebut).

Sedangkan di sisi lain Lemieux (1995:7) dalam Wahab (2012:15)

merumuskan kebijakan publik sebagai berikut:

“The product of activities aimed at the resolution of public problems in the environment by political actors whose relationship are structured. The entire process evolves over time” (produk aktivitas-aktivitas yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah-masalah publik yang terjadi di lingkungan tertentu yang dilakukan oleh aktor-aktor politik yang hubungannya terstruktur. Keseluruhan proses aktivitas itu berlangsung sepanjang waktu.

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik diartikan sebagai serangkaian keputusan atau gagasan yang dirumuskan atau dibuat oleh instansi-instansi serta melibatkan aktor-aktor pemerintah yaitu pejabat-pejabat pemerintah.

2.1.1.2 Ciri dan Jenis Kebijakan Publik

Kebijakan publik ini tidak terlepas dari ciri dan jenis kebijakan yang harus diperhatikan pemerintah dalam menerapkan suatu kebijakan di sebuah lembaga. Ciri ini harus dimiliki pemerintah agar kebijakan yang dibuat dapat dijalankan dengan baik. Jenis kebijakan pula dapat menjadi dasar pemerintah untuk melihat efektif atau tidak kebijakan itu diterapkan.

Easton dalam Jaya (2011:23) menerangkan Ciri kebijakan publik yang utama disebut sebagai orang-orang yang memiliki wewenang dalam sistem

politik, yakni para tetua adat, para ketua suku, para eksekutif, para legislator, para hakim, para administrator, para raja/ratu dan lain sebagainya. Mereka inilah yang selanjutnya menurut Easton merupakan orang-orang yang dalam kesehariannya terlibat dalam urusan-urusan politik dan dianggap oleh sebagian warga sebagai pihak yang bertanggung jawab atas urusan-urusan politik tadi dan berhak untuk mengambil tindakan-tindakan tertentu.

Tidak jauh dari pendapat Easton, Gerston (dalam Wahab, 2012:18) di negara-negara yang menganut paham demokrasi konstitusional kebijakan publik itu dibuat dan dijalankan oleh "*people who have been authorized to act by popular consent and in accordance with established norms and procedur*" (orang yang telah diberi wewenang untuk bertindak dengan persetujuan populer dan sesuai dengan norma-norma dan prosedur). Sedangkan di negara-negara demokratis seperti di Indonesia kebanyakan para pembuat kebijakan publik terdiri dari pejabat-pejabat yang dipilih (*elected officials*). Seperti para pejabat di lembaga-lembaga legislatif (Dewan Perwakilan Rakyat) maupun lembaga eksekutif (presiden/wakil presiden).

Dalam bukunya Analisis Kebijakan Wahab (2012:20) menyatakan secara rinci konsep kebijakan publik, yaitu:

Pertama, kebijakan publik lebih merupakan tindakan yang sengaja dilakukan dan mengarah pada tujuan tertentu. Kedua, kebijakan pada hakikatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah dan bukan keputusan-keputusan yang berdiri sendiri. Ketiga, kebijakan itu ialah apa yang nyatanya dilakukan pemerintah dalam bidang-bidang tertentu. Keempat, Kebijakan publik mungkin berbentuk positif, mungkin pula negatif.

Dari beberapa pemaparan di atas peneliti menyimpulkan bahwa ciri dari kebijakan publik yaitu dilakukan oleh orang-orang yang memiliki wewenang dalam sistem politik, berupa tindakan-tindakan yang saling berkaitan dan berpola, mengarah pada tujuan tertentu dan dapat berbentuk positif maupun negatif.

Jenis kebijakan publik menurut Nugroho (2003:54-63) membagi kebijakan publik menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Kebijakan berdasarkan dari maknanya, dibagi menjadi dua, yaitu:
 - a. Hal-hal yang diputuskan pemerintah untuk dikerjakan (kebijakan publik memilih)
 - b. Hal-hal yang diputuskan untuk tidak dikerjakan atau dibiarkan (kebijakan publik tidak memilih)
2. Kebijakan berdasarkan dari bentuknya, dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:
 - a. Kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan pemerintah yang tertulis dalam bentuk peraturan perundang-undangan
 - b. Kebijakan dalam bentuk peraturan-peraturan yang tidak tertulis namun disepakati, yaitu yang disebut *konvensi-konvensi*
3. Kebijakan berdasarkan karakternya, kebijakan publik dibagi menjadi dua, yaitu:
 - a. Regulasi versus deregulasi atau restriktif versus non-restriktif, jenis ini adalah jenis kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan

- b. Alokatif versus distributive/redistributif, kebijakan ini biasanya berupa kebijakan-kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.

2.1.2 E-government

2.1.2.1 Konsep E-government

Konsep *E-government* ini berawal dari perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*) yang semakin meluas dan berkembang. *E-government*, berdasarkan definisi *The World Bank* adalah penggunaan teknologi informasi oleh kantor pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, bisnis dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah.

Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov, selaku konsultan dalam penerapan *E-government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan, yakni: (Setiawan, 2011)

1. *Online service* adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis. Tetapi yang terpenting disini adalah pemerintah menawarkan pelayanan yang lebih sederhana dan mudah kepada pihak yang terkait.
2. *Government operations* adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen document berbasis web, formulir elektronik dan hal-hal lain yang dapat disederhanakan dengan penggunaan internet

Menurut OECB (*Organization Economis of Community Development*)

dalam Mira (2012:20), menyatakan bahwa:

“E-government is internet delivery and other internet-base activity such as e-consultation; e-gvernment is equated to the use of ICT in government with a focus on the delivery of services and processing and all government is the capacity to transform public administration through the use ICT”

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa *E-government* adalah pengantar jasa internet dan kegiatan lainnya berdasarkan internet, seperti *e-consultation*, *E-government* merupakan kesamaan kegunaan dari teknologi, informasi dan komunikasi dalam pemerintahan dengan fokus pengantar jasa dan proses seluruh aktivitas pemerintah; dan terakhir *E-government* merupakan kapasitas untuk mentransformasikan administrasi publik melalui teknologi dan komunikasi.

Dalam prakteknya, *E-government* adalah penggunaan Internet untuk menyelenggarakan administrasi pemerintahan dan menyediakan layanan publik yang lebih baik sebaik bentuk pendekatan berorientasi pada layanan publik. Inisiatif penerapan *E-government* di Indonesia pertama kali diperkenalkan melalui instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informasi) yang menyatakan bahwa “aparapemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi”. Melalui proses tersebut, pemerintah dapat mengoptimasikan sekat-sekat organisasi dan birokrasi, serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu

untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah.

Melaksanakan *E-government* artinya menyelenggarakan roda pemerintahan dengan bantuan (memanfaatkan) teknologi IT. Dalam arti kata lain adalah melakukan transformasi sistem proses kerja ke sistem yang berbasis elektronik. Beberapa organisasi yang pada awalnya disusun untuk keperluan proses kerja secara manual pada akhirnya bisa jadi perlu dirubah dan disesuaikan untuk memungkinkan berjalannya sistem elektronik secara efektif dan optimal.

Menurut Heeks dalam Djunaedi (2002:49), *E-government* dapat diartikan sebagai pemanfaatan ICT untuk mendukung pemerintahan yang baik (*good governance*). Lebih lanjut dijelaskan bahwa *E-government* mencakup:

1. *e-Administration*: untuk memperbaiki proses pemerintahan dengan menghemat biaya, dengan mengelola kinerja, dengan membangun koneksi strategis dalam pemerintah sendiri, dan dengan menciptakan pemberdayaan;
2. *e-Citizen & e-Service*: menghubungkan warga masyarakat dengan pemerintahan dengan cara berbicara dengan warga dan mendukung akuntabilitas, dengan warga dan mendukung demokrasi, dan dengan meningkatkan layanan publik;
3. *e-Society*: membangun interaksi di luar pemerintah dengan bekerja secara baik dengan pihak bisnis dengan mengembangkan masyarakat, dengan membangun kerjasama dengan pemerintah, dan dengan membangun masyarakat madani.

Berdasarkan *Blue Print Sistem Aplikasi E-Government* Departemen Komunikasi dan Informatika (2004:29) ada paling sedikit tiga bagian penting dalam aplikasi *E-government* dilihat dari orientasi pengguna yang dilayaninya, yaitu:

1. *Government to Government* (pemerintah untuk pemerintah)
Aplikasi *E-government* dalam kategori ini menangani masalah dalam layanan antar instansi pemerintah dan/atau antar negara. Pada umumnya aplikasi jenis *E-government to E-government* bekerja diatas satu jaringan data yang disebut sebagai internet yaitu jaringan data yang digunakan untuk keperluan internal instansi pemerintah. Beberapa contoh aplikasi ini antara lain:
 - a. Koordinasi dan konsolidasi anggaran
 - b. Koordinasi kepegawaian
 - c. Koordinasi kegiatan bidang ekonomi
 - d. Koordinasi bidang politik dan keamanan
2. *Government to Citizen* (pemerintah untuk masyarakat)
Aplikasi *E-government* dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan masyarakat luas, baik Warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing. Beberapa contoh aplikasi ini antara lain:
 - a. Kependudukan
 - b. Keimigrasian
 - c. Akta nikah
3. *Government to Business* (pemerintah untuk pihak bisnis)
Aplikasi *E-government* dalam kategori ini menangani masalah yang berkaitan dengan layanan pada sektor usaha. Sektor usaha pada umumnya dapat berupa berbagai jenis dan bentuk usaha komersial baik nasional maupun asing. Beberapa contoh aplikasi ini antara lain:
 - a. Pembayaran pajak
 - b. Perijinan usaha
 - c. Pengadaan barang dan jasa (*e-procurement*)

Dari berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan perangkat internet atau yang lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk ditransformasikan kepada antar instansi pemerintah, masyarakat, pihak bisnis atau pihak lainnya yang berkepentingan dalam rangka menyelenggarakan akuntabilitas dan pelayanan publik yang optimal dan efisien.

2.1.2.2 Pengembangan E-government

Tujuan Pengembangan *E-government* adalah pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional, pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara dan pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom. (Rosiyadi dkk, 2007: K-6)

Sedangkan menurut Inpres No 3/2003:

Pengembangan E-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan E-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- (1) pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- (2) pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pengembangan *E-government* dilandasi oleh empat infrastruktur utama, yaitu Suprastruktur *E-government* yang memuat antara lain kepemimpinan manajemen lembaga (*e-leadership*), sumber daya manusia (*human resource*) dan peraturan di lembaga yang terkait (*regulation*), Infrastruktur jaringan yang memuat antara lain protokol komunikasi, topologi, teknologi dan keamanan, Infrastruktur informasi yang memuat antara lain struktur data, format data, metoda berbagi data (*data sharing*) dan sistem pengamanannya dan Infrastruktur aplikasi yang memuat antara lain aplikasi layanan publik, aplikasi antar muka (*interface*) dan aplikasi organisasi pendukung (*back office*). (Rosiyadi dkk, 2007: K-6)

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 pengembangan *E-government* dapat dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan. Semakin tinggi tingkatannya, diperlukan dukungan sistem manajemen, proses kerja, dan transaksi informasi antar instansi yang semakin kompleks pula. Upaya untuk menaikkan tingkatan tanpa dukungan yang memadai, berpotensi untuk mengalami kegagalan.

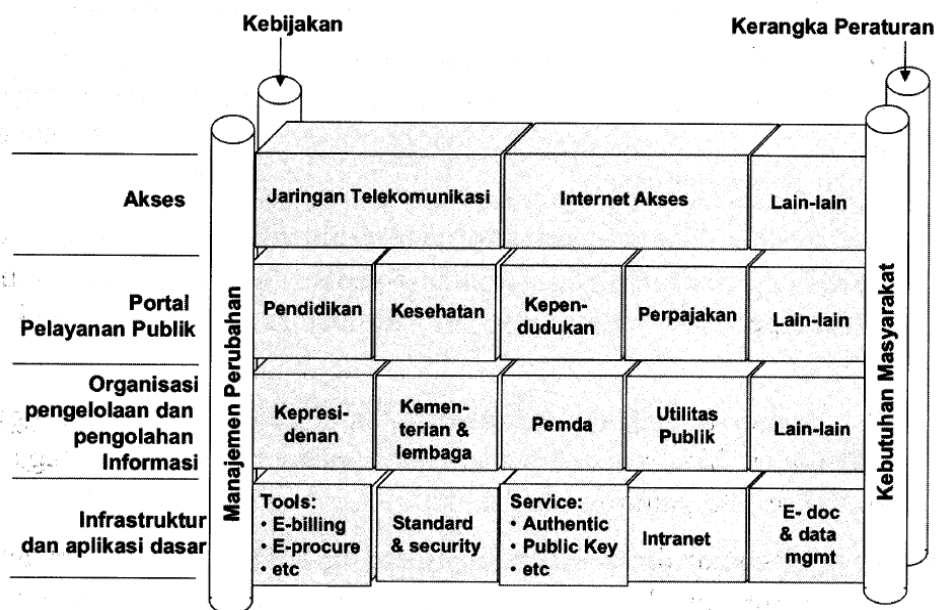
- Tingkat 1 - Persiapan, yang meliputi pembuatan situs informasi disetiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah misalnya Warnet, dll.
- Tingkat 2 - Pematangan yang meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain
- Tingkat 3 - Pemantapan yang meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi dan data dengan lembaga lain.
- Tingkat 4 - Pemanfaatan yang meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B dan G2C yang terintegrasi.

Pengembangan *E-government* ini akan menemui kesulitan apabila pemerintah tidak siap dalam menerapkan konsep *e-governmen* itu sendiri. Problem kesiapan ini bukanlah masalah bagi pemerintah saja, akan tetapi menjadi masalah bagi seluruh komunitas di dalam domain pemerintahan tersebut.

2.1.2.3 Kerangka Arsitektur E-government

Berdasarkan Blueprint Sistem Aplikasi E-government Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (2004:23) salah satu kata kunci *E-government* adalah pemanfaatan ICT. Ini artinya bahwa akan ada unsur-unsur ICT seperti sistem aplikasi, sistem infrastruktur, jaringan telematika dan lain-lain yang dipakai dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Beberapa hal mendasar tentang pemanfaatan ICT ini berkaitan dengan:

- a) Penggunaan Internet
- b) Penggunaan Infrastruktur Telematika
- c) Penggunaan Sistem Aplikasi
- d) Standarisasi Metadata
- e) Transaksi dan Pertukaran Data Elektronik
- f) Sistem Dokumentasi Elektronik



Gambar 2.1
Kerangka Kebijakan Arsitektu E-government

Sumber: INPRES No. 3 Tahun 2003

Kerangka arsitektur *E-government* terdiri dari empat lapis struktur, yakni:

1. Akses. Jaringan komunikasi, jaringan internet, dan media komunikasi lainnya yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk mengakses situs pelayanan publik.
2. Portal Pelayanan Publik. Situs web pemerintah pada internet penyedia layanan publik tertentu yang mengintegrasikan proses pengolahan dan pengelolaan informasi dan dokumen elektronik di sejumlah instansi yang terkait.

3. Organisasi Pengelolaan dan Pengolahan Informasi. Organisasi pendukung (*back office*) yang mengelola, menyediakan dan mengolah transaksi informasi dan dokumen elektronik.
4. Infrastruktur dan Aplikasi Dasar. Semua prasarana, baik berbentuk perangkat keras dan lunak yang diperlukan untuk mendukung pengelolaan, pengolahan, transaksi dan penyaluran informasi (antar *back office*, antar portal pelayanan publik dengan *back office*), maupun antar portal pelayanan publik dengan jaringan internet secara handal, aman, dan terpercaya.

Struktur tersebut ditunjang oleh 4 (empat) pilar, yaitu penataan sistem manajemen dan proses kerja, pemahaman tentang kebutuhan publik, penguatan kerangka kebijakan dan peraturan dan perundang-undangan.

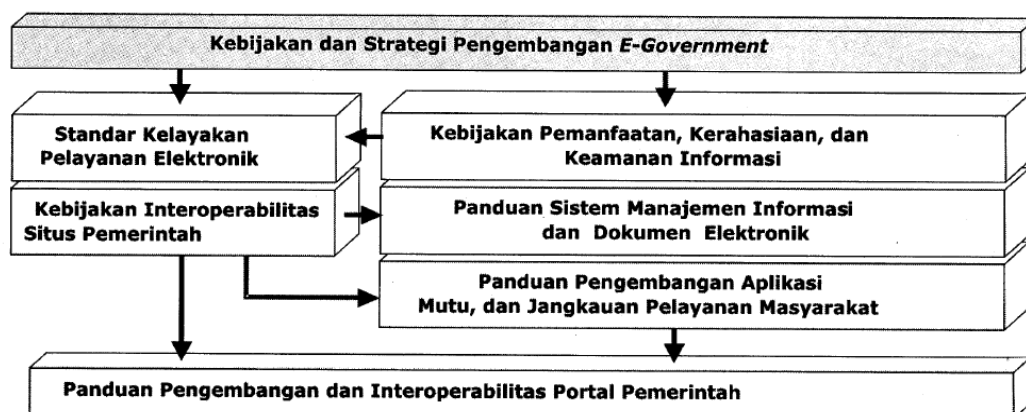
2.1.2.4 Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-government

Pencapaian tujuan strategis *E-government* perlu dilaksanakan melalui 6 (enam) strategi yaitu sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal, terpercaya serta terjangkau masyarakat luas. Sasarannya antara lain, perluasan dan peningkatan kualitas jaringan komunikasi ke seluruh wilayah negara dengan tarif terjangkau. Sasaran lain adalah pembentukan portal informasi dan pelayanan publik yang dapat mengintegrasikan sistem manajemen dan proses kerja instansi pemerintah.

2. Menata sistem dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik. Dengan strategi ini, pemerintah ingin menata sistem manajemen dan prosedur kerja pemerintah agar mengadopsi kemajuan teknologi informasi secara cepat.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Sasaran yang ingin dicapai adalah standarisasi yang berkaitan dengan manajemen dokumen dan informasi elektronik. Pengembangan aplikasi dasar seperti *e-billing*, *e-procurement*, *e-reporting* yang dapat dimanfaatkan setiap situs pemerintah untuk menjamin keamanan transaksi informasi dan pelayanan publik. Sasaran lain adalah pengembangan jaringan intra pemerintah.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi. Sasaran yang ingin dicapai adalah adanya partisipasi dunia usaha dalam mempercepat pencapaian tujuan strategis *E-government*. Itu berarti, pengembangan pelayanan publik tidak perlu sepenuhnya dilayani oleh pemerintah.
5. Mengembangkan kapasitas sumber daya manusia, baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan yang *realistic* dan terukur dalam pengembangan *E-government*, dapat dilaksanakan dengan 4 (empat) tingkatan yaitu persiapan, pematangan, pemantapan dan pemanfaatan.

Agar pelaksanaan kebijakan pengembangan *E-government* dapat dilaksanakan secara sistematis dan terpadu, maka penyusunan kebijakan, peraturan dan perundang-undangan, standarisasi dan panduan yang diperlukan harus konsisten dan saling mendukung. Perumusan yang akan dibuat perlu mengacu pada kerangka yang utuh, serta diarahkan untuk memenuhi kebutuhan pembentukan pelayanan publik, dan penguatan jaringan pengelolaan dan pengolahan informasi yang handal dan terpercaya. Seperti digambarkan kerangka gambar 2.2 di bawah ini:



Gambar 2.2
Pengembangan Pelayanan Publik Melalui Jaringan Komunikasi dan Informasi

Sumber: INPRES No. 3 Tahun 2003

2.1.3 Teori E-Readiness (Kesiapan)

Readiness berarti siap secara fisik dan mental untuk melakukan sesuatu. Secara umum, *e-readiness* merupakan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengembangkan ekonomi seseorang dan untuk mendorong kesejahteraan

seseorang. Dalam *Readiness for the Networked World*, *E-readiness* pada dasarnya perlu diartikan sesuai dengan konteks pembangunan politik, sosial dan ekonomi negara yang bersangkutan.

Istilah *E-readiness* didefinisikan cukup beragam. *E-readiness* mempunyai arti seberapa siap suatu masyarakat/komunitas atau perekonomian memanfaatkan teknologi informasi atau perniagaan elektronik. *E-readiness* juga mencakup kesiapan secara luas beragam komponen masyarakat, termasuk sumber daya manusia, kepemimpinan, lembaga, kebijakan, regulasi, peraturan perundangan lain, iklim bisnis, investasi dan kemitraan. (Taufik, 2001: 140)

Menurut Davidrajah dalam Al-Hakim (2007:186) ada beberapa hal untuk mengukur kesiapan atau e-readiness, yaitu:

“There are many tools in use for measuring e-readiness. These tools use of differing parameters that are classified under a number of categories such as nrastructure, access, applications and services, economy use of the internet, skills and human resources, e-business climate, pervasiness (per capita usage), and so forth.” (ada banyak alat yang digunakan untuk mengukur kesiapan. Alat-alat ini memiliki parameter yang berbeda yang diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori seperti infrastruktur, akses, aplikasi dan layanan, ekonomi, penggunaan internet, keahlian dan sumber daya manusia, keadaan bisnis elektronik, pervasiveness (per pemakaian kapita) dan sebagainya).

Selanjutnya Kovacic dalam Norris (2007:183) mendefinisikan kesiapan atau *E-readiness* dan menjabarkan mengenai indikator kesiapan itu sendiri, yaitu:

“EGovernment is defined as the aptitude of a government to use ICTs to move is service and activities into the new invronment. While the readiness assessment indicators vary, most tend to measure ICT connectivity, ICT use and integration, training, human capacity, government policies and regulation, infrastructure, security, and economy”. (Kesiapan e-government didefinisikan sebagai kemampuan pemerintah dalam menggunakan ICT dalam rangka memindahkan

pelayanan dan aktivitas ke lingkungan baru. Sementara indikator penilaian kesiapan bervariasi, umumnya lebih mengukur konektivitas ICT, penggunaan dan integrasi ICT, pelatihan, kapasitas manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, infrastruktur, keamanan dan ekonomi).

Sedangkan berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* kesiapan (*readiness*) pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut: *E-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, dan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia.

Menurut Indrajit dkk (2005:8) tanda-tanda adanya kesiapan biasanya berasal dari terdapatnya pemimpin yang memperlihatkan *political will* dan adanya suatu kebijakan dari kalangan pemerintah untuk saling membagi dan tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari. Selanjutnya diterangkan selain kedua hal tersebut ada sejumlah faktor penentu yang patut menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan tingkat kesiapan sebuah daerah untuk menerapkan *E-government*, yaitu:

- a) Infrastruktur telekomunikasi, hal ini menjadi faktor yang teramat penting, pelaksanaannya memerlukan perangkat keras seperti computer, jaringan dan infrastruktur
- b) Tingkat konektivitas dan penggunaan TI oleh pemerintah, dengan mengamati sejauh mana pemerintah memanfaatkan beragam teknologi informasi akan terlihat sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan konsep *E-government*
- c) Kesiapan Sumber Daya Manusia di Pemerintah, tingkat kompetensi dan keahlian Sumber Daya Manusia akan sangat mempengaruhi performa penerapan *E-government*
- d) Ketersediaan dana dan anggaran, pemerintah daerah harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya
- e) Perangkat hukum, pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme *E-government* yang kondusif

- f) Perubahan paradigma, jika para pemimpin, dan karyawan di pemerintahan tidak mau berubah, maka dapat dikatakan bahwa yang bersangkutan belum siap menerapkan konsep *E-government*.

Menurut Wisnu (2005:2) Kerangka berfikir yang digunakan dalam mengembangkan model *E-readiness* adalah sebagai berikut:

- a. *E-readiness* merupakan sebuah kondisi terkait dengan keberhasilan pengembangan *E-government*.
- b. Terdapat *stakeholder* yang terkait erat dengan penetapan *E-government* yaitu pemerintah, masyarakat yang terdiri atas individu dan organisasi *profit* dan *nonprofit*.
- c. *E-readiness* merupakan kesiapan *stakeholder* tersebut. Pendekatan pengukuran dilakukan dengan mengukur kemauan dan kemampuan *stakeholder* tersebut dalam konteks penerapan *E-government*.
- d. *E-readiness* mempengaruhi capaian dalam tahapan *E-government*. Keberhasilan pemerintah untuk mencapai tahap *E-government* pada tingkat tertentu di pengaruhi oleh *e-readiness* pemerintah maupun masyarakat pengguna.

Selanjutnya Taufik (2001:140) menyatakan beragam pengalaman negara-negara berkembang menunjukkan bahwa *E-readiness* Nasional dikembangkan menurut dua pendekatan yang berbeda, yaitu:

1. ICT (*Information and communication technologies*) atau teknologi informasi dan komunikasi dipandang sebagai “sektor produksi” dan strategi *e-readiness* nasional dimaksudkan untuk mengembangkan atau memperkuat industri-industri yang terkait dengan ICT.
2. ICT dipandang sebagai alat yang memungkinkan pembangunan nasional ekonomi dan strategi *e-readiness* nasional memanfaatkan ICT untuk mendorong kebijakan-kebijakan pembangunan.

Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa *e-readiness* dalam kontes *E-government* adalah kemampuan pemerintah dalam menggunakan informasi dan teknologi dalam rangka pelayanan publik dan

penyelenggaraan aktivitas pemerintah sehari-hari. Sementara indikator penilaian kesiapan itu bermacam-macam. Umumnya lebih mengukur infrastruktur telekomunikasi, integrasi ICT, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, Kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, Ketersediaan dana dan anggaran (ekonomi) dan keamanan.

2.1.4 Konsep E-KTP

Secara sederhana, e-KTP berasal dari kata electronic-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat e-KTP. Lebih rincinya, menurut situs resmi e-KTP (Sumber: <http://e-ktp.com>), KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Sedangkan berdasarkan Pasal 23 UU No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan definisi e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia dan berlaku seumur hidup serta sudah

dimiliki seseorang sejak bayi ketika kelahirannya didaftarkan (akte kelahiran), sedang e-KTP wajib bagi yang masuk usia 17 tahun atau kawin.

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 Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi:

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana ;
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Selain itu e-KTP mempunyai Fungsi dan kegunaan (sumber:

<http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/>) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya;
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP;
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

Sedangkan menurut Tim Advokasi dan Sosialisasi NIK dan e-KTP Kota Serang (Sumber: Database Kependudukan dan e-KTP) manfaat e-KTP adalah:

- 1) Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat;
- 2) Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan DPT Pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan 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 dan KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal 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 dan Perpres No.26 Tahun 2009 dan Perpres No. 35 Tahun 2010, sehingga berlaku secara Nasional. Dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Lembaga Pemerintah dan Swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Dalam pembuatan e-KTP, pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan, yaitu sebagai berikut (Sumber: Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan, 2011) :

- 1) *Pembacaan biodata*; warga datang berdasarkan waktu yang telah ditentukan dengan membawa surat pengantar yang telah diberikan oleh pihak RT/RW setempat.
- 2) *Foto*; Warga diharuskan melakukan foto diri terlebih dahulu. Foto yang dilakukan sebaiknya memakai pakaian yang rapi, karena foto e-KTP ini hanya dilakukan satu kali saja dan tidak bisa diganti dalam jangka waktu 5 (lima) tahun kecuali kartu tersebut hilang sebelum waktu masa perpanjangan.
- 3) *Perekaman tanda tangan*; warga diwajibkan melakukan tanda tangan untuk kemudian direkam kedalam komputer dan disimpan untuk identitas warga.
- 4) *Scan sidik jari*; *scan* sidik jari ini dilakukan dengan kelima jari warga, jika warga mengalami kecatatan pada jari, maka dapat dilakukan dengan jari yang ada saja.

- 5) *Scan retina mata*; tahapan ini dilakukan untuk menjamin keakuratan dari warga tersebut karena *scan* jari tidak dapat menjamin keakuratan e-KTP, bisa saja ketika dilakukan *scan* jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan *scan* retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain.

2.1.5 Administrasi Kependudukan

Pengertian Administrasi dalam arti sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda, yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). Dengan demikian tata usaha adalah bagian kecil kegiatan dari Administrasi. Sedangkan dalam arti luas berasal dari kata *Administration* (bahasa Inggris), yakni rangkaian kegiatan/proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. (Sumber: <http://dispenmaterikuliah.blogspot.com/2011/08/makalah-kependudukan.html>)

Sedangkan definisi kependudukan berkata dasar penduduk yang mempunyai arti yaitu orang yang tinggal di daerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal di daerah tersebut. Dengan kata lain orang yang mempunyai surat resmi untuk tinggal di situ. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 Kependudukan adalah hal yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, penyebaran, kualitas, kondisi kesejahteraan, yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan.

Sehingga pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang–Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan catatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain. (Sumber: <http://dispenmaterikuliah.blogspot.com/2011/08/makalah-kependudukan.html>)

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu:

Pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha.

Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa :

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam penjelasan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

- a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
- b. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
- c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
- e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan. (Penjelasan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai analisis kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) belum banyak dilakukan. Namun ada beberapa penelitian serupa yang menjadi pertimbangan dan saran dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Pertama, Skripsi Mira Hasanawati Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (2012) yang berjudul Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. Latar belakang penelitian ini yaitu Kecamatan Baros merupakan salah satu dari empat kecamatan yang paling siap dalam melaksanakan program e-KTP karena sudah memenuhi persyaratan yaitu tersedianya jaringan yang menghubungkan dari kecamatan ke kecamatan lain selain itu Kecamatan Baros juga memiliki pendamping teknis, akan tetapi dalam prosesnya terjadi banyak kendala seperti masalah data, sumber daya dan alat. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu banyak warga yang belum terdata, Sumber Daya Manusia kurang

optimal, kurangnya informasi mengenai e-KTP, kurangnya alat dan kurangnya koordinasi. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. Adapun teori yang digunakan adalah *Direct and Indirect Impact on Implementation* yang dikemukakan oleh George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyebutkan kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kecamatan Baros belum efektif dikarenakan pelayanan, fasilitas, sosialisasi dan koordinasi program e-KTP kurang baik. Merujuk dari penelitian tersebut peneliti mengambil penelitian serupa mengenai e-KTP dengan merubah variabel implementasi menjadi analisis kesiapan dengan menggunakan teori e-readiness dari Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007) serta mengubah objek penelitian yang lebih luas yaitu Kota Serang.

Kedua, penelitian Dwi Wahyu Prasetyono & Putu Aditya Ferdian Ariawantara Universitas Wijaya Putra (2012) dalam jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 3: 12-23 yang berjudul Kebijakan Politik *Electronic Government*, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya) dengan latar belakang penelitian ini yaitu terdapat beberapa permasalahan dalam implementasi e-KTP di Indonesia yaitu pertama implementasi e-KTP menjadi sorotan media karena terindikasi korupsi pengadaan proyek dan kedua kurangnya kesiapan peralatan yang diterima masing-masing pemerintah daerah. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana implementasi kebijakan *electronic government* yang ada di Kota Surabaya dan bagaimana implementasi e-KTP di Kota Surabaya. Adapun teori

yang digunakan Model Implementasi Kebijakan menurut George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa kebijakan pelaksanaan implementasi program e-KTP di Kota Surabaya belum efektif, dikarenakan pelayanan dan sikap aparat kurang baik, komunikasi dan koordinasi antara aparat kecamatan dengan pejabat daerah kurang baik.

Kesimpulan dari penelitian tersebut yaitu pelaksanaan e-KTP belum efektif. Oleh karena itu peneliti mengambil penelitian dengan kajian e-KTP khususnya mengenai analisis kesiapan dengan menggunakan teori e-readiness menurut Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007). Metode penelitian yang sama yaitu deskriptif kualitatif dan mengubah objek penelitian yaitu Kota Serang.

Ketiga, penelitian Fahruradi, Djumadi dan Burhanudin dalam eJournal Pemerintahan Integratif Vol. 1, Nomor. 1, 2013:12-25 yang berjudul Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional). Latar belakang penelitian ini yaitu adanya penetapan kebijakan mengenai administrasi kependudukan berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006. Sehingga dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi program tersebut, pemerintah mengembangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pembuatan e-KTP. Sedangkan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan

faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun teori yang digunakan yaitu konsep pelayanan publik menurut Fitsimmons dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Samboja masih belum maksimal, hal yang dapat dilihat dari jaminan penyelesaian yang belum pasti, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya perhatian dan tanggapan yang baik dari pegawai, daya tanggap pegawai yang kurang serta kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan. Berdasarkan penelitian tersebut peneliti mengambil penelitian serupa mengenai e-KTP dengan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif akan tetapi peneliti mengganti variabel pelayanan menjadi kesiapan penyelenggaraan e-KTP dan akan menggunakan teori e-readiness menurut Kovacic (2007), Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007) serta menggunakan objek penelitian yang berbeda yang lebih luas yaitu tingkat Kota Serang

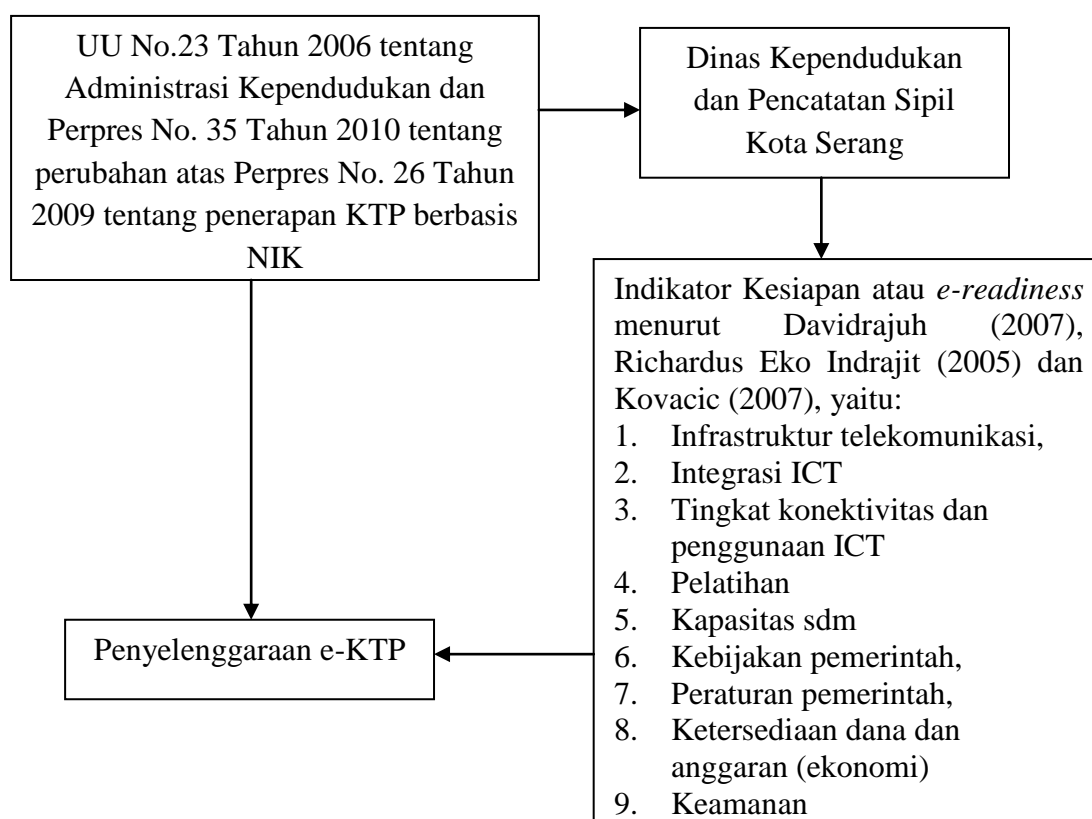
2.3 Kerangka Berfikir dan Asumsi Dasar

2.3.1 Kerangka Berfikir

Berdasarkan pengertian dan uraian di atas, e-KTP merupakan bagian dari program *E-government*. Maka dari itu penerapan e-KTP membutuhkan kesiapan yang maksimal dalam pelaksanaannya agar pemerintah mampu melaksanakan kebijakan pemerintah dalam hal tertib administrasi kependudukan dan dalam hal meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Maka penelitian mengenai Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Serang dalam

Penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menggunakan indikator kesiapan atau *e-readiness* berdasarkan penerapan teori dari Kovacic (2007), pendapat dari Indrajit (2005) dan Davidrajuh (2007).

Maka indikator kesiapan dalam penelitian mengenai Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Serang dalam Penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah infrastruktur telekomunikasi, integrasi ICT, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, Kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, Ketersediaan dana dan anggaran (ekonomi) dan keamanan. Untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir penulis dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 2.3
Kerangka Berfikir

2.3.2 Asumsi Dasar

Berdasarkan pada kerangka pemikiran yang telah dipaparkan sebelumnya dan peneliti melakukan observasi awal terhadap objek penelitian. Maka peneliti berasumsi bahwa Kesiapan Pemerintah Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ternyata dapat dikatakan belum siap menyelenggarakan e-KTP berdasarkan indikator Kesiapan atau e-readiness menurut Davidrajuh (2007), Richardus Eko Indrajit (2005) dan Kovacic (2007), yaitu: Infrastruktur telekomunikasi, integrasi ICT, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT, pelatihan, kapasitas sumber daya manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dana dan anggaran (ekonomi) dan keamanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif. Sugiyono (2012:9) mendefinisikan metode penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Selain itu Basrowi (2008:20) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan implementasi model secara kualitatif. Penelitian kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan yang mengandung makna. Sedangkan bentuknya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yang merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Nazir mendefinisikan metode deskriptif sebagai berikut:

“suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”(Nazir, 2005:54).

Basrowi pula berpendapat pendekatan kualitatif ini merupakan suatu metode penelitian yang diharapkan dapat menghasilkan suatu deskripsi tentang

ucapan, tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu setting tertentu pula (Basrowi, 2008:23)

Berdasarkan definisi yang dipaparkan dapat disimpulkan deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menggambarkan peristiwa berupa uraian yang jelas, sistematis dan akurat dengan peneliti sebagai instrument kunci dalam sebuah penelitian yang mengutamakan kualitas data yang berarti data yang disajikan dalam bentuk kata atau kalimat (tidak menggunakan analisis statistik) serta hasil penelitian lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

Dalam penelitian mengenai analisis kesiapan pemerintah Kota Serang dalam Penyelenggaraan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan kata lain, penelitian ini hanya menggambarkan permasalahan yang berkaitan dengan kesiapan pemerintah kota serang dalam menyelenggarakan e-KTP yang kemudian akan dianalisis dan diambil kesimpulan.

3.2 Instrumen Penelitian

“Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah” (Arikunto, 2006:160)

Dalam penelitian tentang kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-

KTP) yang menjadi instrument utama penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut sugiyono, dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti sendiri. Hal ini berfungsi untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2012:222). Namun selanjutnya setelah fokus penelitian menjadi jelas, maka kemungkinan akan dikembangkan instrument sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian tentang kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) penentu informan menggunakan teknik *Purposive* yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti (Prasetyono & Putu, 2012:19). Berikut informan dalam penelitian ini :

1. Staff Bidang Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, peneliti menganggap bahwa informan mengetahui dengan baik mengenai informasi pelaksanaan program E-KTP

2. Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan, peneliti menganggap informan mengetahui dan memahami dengan baik kondisi di lapangan mengenai pelaksanaan program E-KTP.
3. Masyarakat Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP, peneliti menganggap informan tersebut mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program E-KTP karena masyarakat yang menjalani program e-KTP tersebut.

Tabel 3.1
Informan dalam Penelitian

No	Informan	Kode Metrik	Peran & Fungsi
1	Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang	I _{1.1}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
2	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Taktakan	I _{1.2}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
3	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Walantaka	I _{1.3}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
4	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Serang	I _{1.4}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
5	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Curug	I _{1.5}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
6	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Kasemen	I _{1.6}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
7	Kepala Seksi Pemerintahan di Kecamatan Cipocok Jaya	I _{1.7}	Kepala sebagai Penanggung Jawab
8	Masyarakat Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP	I ₂	Partisipan perekaman e-KTP

Sumber: Peneliti, 2013

3.4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data dan keterangan keterangan yang lainnya dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2012:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi ini lebih dikenal dengan nama pengamatan. Pengamatan ini dilakukan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang diteliti sehingga memudahkan untuk memperoleh gambaran dari yang dijadikan sumber data. Menurut Moleong (2005:126) “observasi adalah kegiatan yang mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, teknik observasi yang digunakan yaitu observasi partisipatif yang berjenis partisipasi pasif. Dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2012:227). Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2005:126) ada beberapa alasan mengapa penelitian ini memanfaatkan teknik observasi, yaitu 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, jang-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.

b. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2012:231) mendefinisikan interview sebagai berikut:

“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic”. Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam topik tertentu.

Dengan kata lain, wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang diwawancarai dengan maksud tertentu. Sedangkan definisi wawancara menurut Bungin (2001:255) adalah sebagai berikut:

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*).

Dalam penelitian ini jelas wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*). Wawancara ini wawancara bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2012:233).

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan dan akan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Pertanyaan disesuaikan dengan keadaan dan kondisi dari informan serta pelaksanaannya dilakukan dengan santai seperti percakapan sehari-hari.

c. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2012:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Sesuai dengan definisi diatas maka dapat dipahami bahwa teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi ini merupakan pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen berupa catatan-catatan, foto-foto maupun laporan-laporan yang menunjang penelitian. Dalam teknik pengumpulan data, diperlukan pengujian keabsahan data yang didapat, maka dari itu untuk mengujinya peneliti menggunakan cara triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan data dan sumber data yang telah ada. Hal ini berarti juga peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data (Sugiyono, 2012:241).

Selanjutnya triangulasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu. Triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan cara mengecek data dengan

lokasi yang sama tetapi waktu yang berbeda. Pada penelitian ini peneliti menggunakan ketiga triangulasi.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pempulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono (2012:245) menyatakan “analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”.

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan yaitu analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246-253) yang mengemukakan aktivitas dalam analisis data diantaranya *data reduction* (Reduksi data), *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Ketiga aktivitas tersebut akan diuraikan sebagai berikut:

a. Data Reduction (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Hal ini dikarenakan semakin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data yang didapat akan semakin banyak. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila perlu. Reduksi data dapat dibantu dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian)

b. Data Display (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Melalui penyajian data tersebut. Maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcart* dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis dan kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, 6 (enam) kecamatan yang ada di Kota Serang yaitu Kecamatan Taktakan, Kecamatan Walantaka, Kecamatan Serang, Kecamatan Kasemen, Kecamatan Curug dan Kecamatan Cipocok Jaya. Berikut adalah tabel 3.2 jadwal penelitian:

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2014-2015											
		2014						2015					
		Januari - Agustus	September	Oktober	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Penelitian Awal												
2.	Penyusunan Proposal												
3.	Bimbingan												
4.	Seminar												
5.	Perbaikan Proposal												
6.	Pengumpulan data												
7.	Pengolahan data												
8.	Ujian Sidang Skripsi												
9.	Perbaikan Skripsi												

Sumber: Peneliti, 2015

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang

Perubahan Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil, Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 9 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang.

Dalam memberikan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tetap mengacu pada:

1. Undang-Undang No,23 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Pemerintah No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
3. Peraturan Presiden RI Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil
4. Peraturan Daerah Kota Serang No.6 Tahun 2009 tentang Retribusi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

5. Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil

6. Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 14 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Serang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Setelah pemisahan dinas dari Dinas Kependudukan, Pencatatan Sipil Sosial dan Tenaga Kerja Kota Serang, menjadi tiga Dinas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, merumuskan sendiri Visi yang di maksud yaitu :

“Tertib Administrasi Kependudukan yang berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) tahun 2013“

2. Misi

Untuk mewujudkan Visi yang telah dirumuskan, dijabarkan dalam Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, sebagai acuan pelaksanaan aktivitas dan interaksi dalam program-program yang ditetapkan sebagai berikut :

a. Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

- b. Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik dan pembangunan melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia.
- c. Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
- d. Merumuskan kebijakan pengembangan kependudukan yang serasi, selaras dan seimbang antara jumlah / pertumbuhan, kualitas serta persebaran dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
- e. Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Serang

1. Kepala Dinas : Ipiyanto,SH,MH
2. Sekretaris : Drs. Odi Mursidi,MM

Membawahkan

- Kasubag Umum dan Kepegawaian : Tb. Hamzah, S.Sos,MM

- Kasubag Keuangan : H. Ma'ruf,SE
 - Kasubag Program,Evaluasi & Pelaporan : Eri Ghuraemi, S.Ag,MM
3. Kepala Bidang Administrasi Kependudukan : Iis Nurbaeni,S.Sos
- Kasi Pendaftaran Penduduk : Drs. Didi Mulyahadi
 - Kasi Pengawasan Penduduk : Ujang Sumali
 - Kasi Mutasi Penduduk : Rt. Ani Nuraeni,S.pd,M.Si
4. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Adminduk : Drs.H. Hudori, KA,
M.Pd
- Membawahkan :
- Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan : Mukhriji,S.Sos
 - Kasi Pengolahan Data Kependudukan : Lussi Handayani,SE
 - Kasi Pelayanan Informasi Kependudukan : Suci Rochatun,S,Sos
5. Kepala Bidang Dokumentasi & : Ruli Riatno,ST,M.Si
- Pengembangan Penduduk
- Membawahkan :
- Kasi Dokumentasi : Iin Roslina
 - Kasi Pengembangan Penduduk : Gema Advaita,S,Sos,M.Si
 - Kasi Penyuluhan : Abdul Rouf,S.PdI
6. Kepala Bidang Pencatatan Sipil : Diyah Purnomowati,SH
- Membawahkan :
- Kasi Kelahiran dan Kematian : Dra. Lilis Suryanti,M.Pd
 - Kasi Perkawinan dan Perceraian : Eko Pujisantoso,SE
 - Kasi Pengangkatan,Pengakuan & Pengesahan Anak : Eti Juhaeti

7. UPT

8. Kelompok Jabatan Fungsional

4.1.3 Tupoksi Aparatur yang Menangani E-KTP

Diterbitkannya Peraturan Walikota Serang Nomor 16 Tahun 2011 Tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 36 Tahun 2008 (Berita Daerah Kota Serang Tahun 2008 Nomor 36) Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas daerah Kota Serang, maka tugas dan fungsi susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, yaitu:

1) Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin, merumuskan dan mengkoordinasikan sasaran kegiatan dinas, melakukan pembinaan dan pengarahan kegiatan Dinas serta menyelenggarakan, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Dinas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Kepala Dinas menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut :
 - a. Pelaksanaan perumusan perencanaan kebijakan teknis operasional dan administrative di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - b. Pelaksanaan Penyelenggaraan, pengkoordinasian, dan pengendalian kegiatan operasional dan administratif di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - c. Pelaksanaan Penyelenggaraan dan pembinaan aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengendalian tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- e. Pelaksanaan Pengkoordinasian di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan instansi terkait
- f. Pelaksanaan Penyelenggaraan pelaporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2) Sekretaris

- 1) Sekretaris mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan perencanaan dan program, evaluasi, pelaporan , pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.
- 2) Sekretaris menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:
 - a. Pelaksanaan Penyelenggaraan Program, kegiatan dan pengendalian kegiatan pada secretariat
 - b. Pelaksanaan Pengkoordinasian penyusunan program kerja, rencana kegiatan dan pelaporan kinerja dinas
 - c. Pelaksanaan Penghimpunan rencana kerja Dinas
 - d. Pelaksanaan Penyusunan Rencana Strategis Dinas
 - e. Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan urusan administrasi umum, kepegawaian, dan keuangan Dinas

- f. Pelaksanaan Penyelenggaraan pengelolaan rumah tangga dan perlengkapan Dinas
- g. Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas
- h. Pelaksanaan Pengkoordinasian dan sinkronisasi tugas, program dan kegiatan tiap-tiap Bidang pada Dinas
- i. Pelaksanaan Penyusunan laporan pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan kinerja Dinas
- j. Pelaksanaan Penyusunan laporan penyelenggaraan Pemerintahan bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- k. Pelaksanaan Penyusunan laporan keterangan pertanggungjawaban Walikota Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- l. Pelaksanaan Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan Sekretariat
- m. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan

- 1) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan tugas pokoknya menyusun perencanaan program dan kegiatan dinas
- 2) Sub bagian Program, Evaluasi dan Pelaporan menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan pada Sub Bagian Program dan Evaluasi;
 - b. Penyusunan Rencana Strategis Dinas

- c. Pelaksanaan penghimpunan rencana kerja sekretaris dan bidang
- d. Pelaksanaan pengelolaan bahan referensi kegiatan Dinas
- e. Pelaksanaan Pengumpulan dan pengolahan data laporan hasil kegiatan Dinas
- f. Pelaksanaan penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4) Sub bagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Sub bagian Umum dan Kepegawaian tugas pokoknya melaksanakan urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian
- 2) Sub bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
 - b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi umum dan tata usaha Dinas
 - c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian Dinas
 - d. Pelaksanaan pengelolaan kerumahtanggaan Dinas
 - e. Penyusunan rencana kebutuhan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
 - f. Pelaksanaan pengadaan peralatan, perlengkapan dan jasa Dinas
 - g. Pelaksanaan Pendistribusian bidang keperluan Dinas
 - h. Pelaksanaan pemeliharaan dan pemanfaatan barang Inventaris Dinas

- i. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Sub Bagian Umum dan kepegawaian
- j. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

5) Sub bagian Keuangan

- 1) Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan
- 2) Sub bagian Keuangan menyelenggarakan fungsinya :
 - a. Penyusunan rencana kegiatan Sub bagian keuangan
 - b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi gaji pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 - c. Pelaksanaan Penyusunan anggaran belanja langsung dan tidak langsung Dinas
 - d. Pelaksanaan Verifikasi atas surat pertanggungjawaban (SPJ) Dinas
 - e. Pelaksanaan Penyusunan alur kas keuangan Dinas
 - f. Pelaksanaan administrasi keuangan Dinas
 - g. Pelaksanaan Penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Dinas
 - h. Pelaksanaan monitoring Evaluasi dan pelaporan keuangan Dinas
 - i. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

6) Bidang Administrasi Kependudukan

- 1) Bidang Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, mutasi penduduk dan pengawasan penduduk
- 2) Bidang Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsinya
 - a. Pelaksanaan Penyelenggaraan perumusan kebijakan teknis Bidang Administrasi Kependudukan
 - b. Pelaksanaan Penyelenggaraan program dan kegiatan pada bidang Administrasi Kependudukan
 - c. Pelaksanaan Pengkoordinasian dan pembinaan kegiatan tiap-tiap seksi pada bidang administrasi kependudukan
 - d. Pelaksanaan Penyelenggaraan pengendalian dan pengawasan di bidang administrasi kependudukan
 - e. Pelaksanaan Penyelenggaraan koordinasi dengan instansi/pihak di bidang administrasi kependudukan
 - f. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan
 - g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

7) Seksi Pendaftaran Penduduk

- 1) Seksi Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk
- 2) Seksi Pendaftaran Penduduk menyelenggarakan fungsinya :

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan Seksi Pendaftaran penduduk
- b. Pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penganalisaan data pada seksi pendaftaran penduduk
- c. Pelaksanaan Penyiapan bahan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan pada seksi pendaftaran penduduk
- d. Pelaksanaan kegiatan teknis seksi pendaftaran penduduk
- e. Pelaksanaan pembinaan di seksi pendaftaran penduduk
- f. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan seksi pendaftaran penduduk
- g. Pelaksanaan tugas lain yang dibeikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

4.2 Deskripsi Data

4.2.1 Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian mengenai Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) ini lebih banyak berupa kata-kata peneliti yang didapat dari informan yang diwawancarai. Data tersebut merupakan sumber data utama bagi penelitian ini. Sumber data utama ini dicatat dalam bentuk catatan tertulis maupun rekaman yang dilakukan oleh peneliti selama proses wawancara berlangsung.

Selain data hasil wawancara informan tersebut, peneliti juga menggunakan data-data dokumentasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, studi pustaka dan dokumentasi peneliti yang diambil langsung melalui pengamatan langsung. Adapun dokumentasi yang digunakan diantaranya adalah: Draf Peraturan Daerah, Tugas Pokok dan Fungsi Aparatur yang menangani e-KTP, draf persiapan dan pelaksanaan pemutakhiran data kependudukan penertiban NIK dan penerapan e-KTP, draf pemantapan persiapan penerapan e-KTP, draf program pelaksanaan penerapan e-KTP, draf kondisi dan gambaran umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dan lain-lain.

Dokumentasi yang peneliti ambil pada saat melakukan pengamatan langsung yaitu berupa catatan lapangan, perekaman pada saat melakukan wawancara dan foto kondisi objek penelitian. Selanjutnya, dalam proses pengumpulan data, peneliti juga melakukan analisis data secara bersamaan. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:246-253) yang mengemukakan aktivitas dalam analisis data diantaranya *data reduction* (Reduksi data), *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Selain itu untuk menjaga validitas data, peneliti juga melakukan aktivitas triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu.

Tabel 4.1
Transkrip Matrik Triangulasi

Item Data	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)	√	√	√

Sumber: Peneliti, 2014

4.2.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penentuan informan menggunakan teknik *Purposive* yaitu penetapan informan dengan berdasarkan kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang dibutuhkan. Adapun informan-informan ini merupakan mereka (informan) yang kesehariannya berurusan dengan permasalahan yang sedang peneliti teliti yaitu mengenai e-KTP.

Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 4.2
Daftar Nama Informan

No	Nama	Jabatan	Kode Matriks
1.	Mukhriji, S.Sos, M.Si	Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan	I _{1.1}
2.	Nico Tri Satria Z, SE, M.Si	Kasi Pemerintahan Kecamatan Kasemen	I _{1.2}
3.	Safari, SE	Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka	I _{1.3}
4.	Rachman Indrawan S, STP	Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang	I _{1.4}
5.	Kurdy	Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok Jaya	I _{1.5}
6.	H. Rafiudin, SH, M.Si	Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug	I _{1.6}
7.	Hj. Uka Sukmawati, SE	Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan	I _{1.7}
8.	Ibu Alfiyah	Masyarakat Kecamatan Kasemen	I _{1.8}
9.	Nurhayati	Masyarakat Kecamatan Walantaka	I _{2.1}
10.	Nursyarif	Masyarakat Kecamatan Serang	I _{2.2}
11.	Catur Kartika	Masyarakat Kecamatan Chipocok Jaya	I _{2.3}
12.	Amsar	Masyarakat Kecamatan Curug	I _{2.4}
13.	Kus Hartuti	Masyarakat Kecamatan Taktakan	I _{2.5}

Sumber: Peneliti, 2014

4.3 Pembahasa Hasil Penelitian

4.3.1 Analisis Kesiapan Penyelenggaraan E-KTP di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang

Mengenai kesiapan pemerintah dalam penyelenggaraan e-KTP, Pemerintah Indonesia sudah mengeluarkan aturan hukum yang mengatur mengenai pengembangan e-government salah satunya adalah tahapan e-

government menurut inpres no 3 tahun 2003. Program e-KTP ini berdasarkan pada kebijakan perintah yaitu UU No. 23/2006 tentang Kewenangan dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, di dalamnya menjelaskan bahwa pemerintah wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional baik tingkat kabupaten atau kota. 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 Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009.

KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk. Rekaman elektronik tersebut berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Sesuai dengan Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Induk Kependudukan (NIK) ini dijadikan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Tapi pada kenyataannya hal tersebut belum berjalan sesuai dengan yang diharapkan pemerintah.

Persiapan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah dilaksanakan sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga daerah yang berwenang dalam bidang administrasi

kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Elektronik KTP (E-KTP). Dalam melaksanakan proses pembuatan Elektronik KTP (E-KTP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki konsep yang diberlakukan oleh Pusat. Konsep yang diterapkan dalam hal pembuatan Elektronik KTP (E-KTP) yaitu daerah mengikuti aturan dan arahan yang ditentukan oleh Pusat. Walaupun demikian banyak sekali permasalahan mengenai kesiapan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Untuk mengetahui kesiapan penyelenggaraan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dalam penelitian ini digunakan beberapa indikator kesiapan, yaitu sebagai berikut:

1. Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur Telekomunikasi hal ini menjadi faktor yang teramat penting, pelaksanaannya memerlukan perangkat keras seperti computer, jaringan dan infrastruktur lainnya. Untuk penyelenggaraan E-KTP ini pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah menyediakan sebanyak 2 set yang terdiri dari komputer, kamera, perekaman tanda tangan, alat *scan* sidik jari dan alat *scan* retina mata untuk setiap Kecamatan di Kota Serang. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Safari Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka yaitu:

“Infrastruktur yang didapat oleh Kecamatan Walantaka sebanyak dua set. Satu setnya terdiri dari komputer, kamera, pembaca chip, perekaman tanda tangan, alat scan sidik jari dan alat scan retina”.
(Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Safari)

Selain perangkat keras pemerintah Kota Serang juga menyiapkan jaringan internet sebagai penghubung setiap kecamatan dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jaringan internet ini disiapkan untuk mempermudah dalam penginputan data perekaman. Pengadaan alat ini disediakan oleh pemerintah pusat, Pemerintah Kota Serang hanya mengajukan pengadaan alat saja, untuk jumlah dan kualitas alat ditentukan oleh pemerintah pusat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sebagai pelaksana saja. Hal ini seperti yang diungkapkan informan sebagai berikut:

“Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, Disdukcapil hanya sebagai pelaksana saja. Semua kebijakan tentang E-KTP ini didapat dari pemerintah pusat. Dinas hanya menjalankan apa yang diperintahkan dan diputuskan dari pusat”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Permasalahan dalam infrastruktur penyelenggaraan E-KTP ini banyak terjadi di setiap kecamatan. Kecamatan mengeluhkan kurangnya alat perekaman E-KTP yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Selain itu, untuk kualitas alat yang digunakan kurang baik, sehingga sering menjadi kendala saat perekaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak bisa menambah jumlah alat yang sudah diberikan dan tidak bisa menentukan jenis alat dengan kualitas seperti apa yang dibutuhkan pada saat perekaman, karena semua sudah ditentukan oleh pemerintah pusat. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan, yaitu:

“Dalam proses perekaman terjadi masalah yaitu data base tidak sampai karena alatnya cepat panas. Jadi data base sedikit terganggu. Jika sudah begini, pihak kecamatan menyuruh warga yang sedang melakukan perekaman pulang dan datang kembali besok. Tapi jika memungkinkan dalam penginputan data, warga dapat menunggu sampai alatnya berjalan kembali”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok, hari Selasa, 25 November 2014, pukul 13.00 WIB, Bapak Kurdy)

Kecamatan sudah berusaha dengan baik melayani masyarakat walaupun alat yang digunakan hanya terbatas. Kondisi alat yang kurang ini dirasa kecamatan memperlambat dan menghambat proses perekaman. Tapi kecamatan mengatasi dengan waktu pelayanan yang cukup panjang yaitu dari jam 08.00 – 16.00 WIB. Ada satu kecamatan yang mengalami pencurian alat. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Alat-alat perekaman masih lengkap hanya saja kamera hilang dicuri. Hal ini sudah dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dengan mengajukan inventaris barang. Namun belum ada tindak lanjutnya dari pihak Dinas”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Infrastruktur yang kurang ini juga dirasakan memperlambat proses perekaman. Hal ini dikeluhkan warga, seperti pernyataan masyarakat Kecamatan Serang, yaitu:

“Proses perekaman di kecamatan cukup lama. Antrian warga panjang. Jadi saya harus menunggu beberapa jam untuk melakukan perekaman”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Serang, hari Kamis, 18 Desember 2014 pukul 16.00 WIB, Nursyarif)

Menanggapi keluhan warga tersebut, pihak kecamatan hanya dapat memaklumi. Sedangkan kecamatan menyayangkan warga yang tidak mengerti dan tidak mau sabar dalam proses perekaman. Sebab, kecamatan

hanya menjalankan yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat. Berikut matrik wawancara mengenai infrastruktur e-KTP.

Tabel 4.3
Matrik Wawancara Mengenai Infrastruktur

NO	KECAMATAN	MASALAH INFRASTRUKTUR
1.	Walantaka (Bapak Safari)	<i>“Infrastruktur yang didapat oleh Kecamatan Walantaka sebanyak dua set. Satu setnya terdiri dari komputer, kamera, pembaca chip, perekaman tanda tangan, alat scan sidik jari dan alat scan retina dan keadaannya masih baik”.</i>
2.	Chipocok Jaya (Bapak Kurdy)	<i>“Dalam proses perekaman terjadi masalah yaitu data base tidak sampai karena alatnya cepat panas. Jadi data base sedikit terganggu. Jika sudah begini, pihak kecamatan menyuruh warga yang sedang melakukan perekaman pulang dan datang kembali besok. Tapi jika memungkinkan dalam penginputan data, warga dapat menunggu sampai alatnya berjalan kembali”.</i>
3.	Serang (Bapak Rachman Indrawan)	<i>“Alat-alat perekaman masih lengkap hanya saja kamera hilang dicuri. Hal ini sudah dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang dengan mengajukan inventaris barang. Namun belum ada tindak lanjutnya dari pihak Dinas”.</i>
4.	Kasemen (Bapak Nico)	<i>“Infrastruktur seperti alat-alat mendapat dua unit masing-masing. Masalahnya hanya gangguan server saja”.</i>
5.	Curug (Bapak H. Rafiudin)	<i>“Infrastruktur terdiri dari alat perekaman, retina 2 buah, semuanya ada dan lengkap. Masalahnya hanya pada jaringan yang sering terganggu”.</i>
6.	Taktakan (Ibu Hj. Uka)	<i>“Perekaman sudah tidak dilakukan di kecamatan, karena alatnya terkena petir, jadi pihak kecamatan mengajukan perekaman langsung ke dinas”.</i>
7.	Disdukcapil (Bapak Mukhriji)	<i>“Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, terutama masalah infrastruktur Disdukcapil hanya sebagai pelaksana saja. Semua kebijakan tentang E-KTP ini didapat dari pemerintah pusat. Dinas hanya menjalankan apa yang diperintahkan dan diputuskan dari pusat”.</i>

Sumber: Peneliti, 2014

Dari hasil wawancara, infrastruktur yang diberikan Disdukcapil sudah cukup baik, tapi dari segi jumlah dan kualitas masih dikatakan kurang. Selanjutnya dari hasil pengamatan, keadaan infrastruktur setiap

kecamatan untuk penyelenggaraan program E-KTP masih tersimpan rapih di masing-masing kecamatan, hanya ada beberapa yang memang hilang ataupun rusak. Berikut adalah sarana dan prasarana tempat pelayanan E-KTP yang disiapkan oleh Pemerintah Kota meliputi :

- 1) Ruang yang terdiri dari ruang pelayanan dan ruang server serta ruang untuk melakukan pemilahan dan menyimpan KTP Elektronik sebelum dibagikan kepada penduduk.
- 2) Ruang tunggu, dapat menggunakan ruang tunggu yang tersedia seperti aula, pendopo atau memasang tenda, yang dilengkapi dengan tempat duduk dan toilet.
- 3) Peralatan kantor seperti meja pelayanan, meja komputer dan kursi yang ditata sedemikian rupa sehingga petugas operator dan penduduk nyaman.
- 4) Catu daya listrik untuk perangkat KTP Elektronik minimal 3.500 watt dan tambahan catu daya sebesar 350 watt setiap penambahan 1 set perangkat.
- 5) Genset dan operasionalnya untuk tempat pelayanan KTP Elektronik yang tidak tersedia catu daya listrik atau aliran listrik sering padam.
- 6) Kain latar pengambilan pas photo warna merah dan warna biru.
- 7) Nomor antrian dibuat sejumlah minimal rencana pelayanan wajib KTP per hari.
- 8) Pengaturan pencahayaan di tempat perekaman pas photo dan iris.

- 9) Papan pengumuman untuk menempatkan gambar proses pelayanan KTP Elektronik dan informasi lainnya yang terkait dengan pelaksanaan penerapan KTP Elektronik.

Dari beberapa pernyataan dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa aspek kesiapan infrastruktur telekomunikasi sudah direncanakan dengan matang oleh pemerintah pusat, tetapi masih banyak kekurangan yaitu pemerintah tidak memperhatikan kuantitas alat dengan jumlah warga di setiap daerah dan kualitas alat yang kurang baik sehingga apabila melayani dalam waktu yang cukup lama, alat tersebut mengalami kendala. Akibatnya pelaksanaan perekaman terhambat. Hal seperti itu perlu diperhatikan karena alat-alat tersebut merupakan aspek penting dalam proses penyelenggaraan E-KTP.

2. Integrasi ICT

ICT (*Information and Communication Technologies*) atau teknologi informasi dan komunikasi ini dipandang sebagai “sektor produksi” dan strategi *e-readiness* nasional. Hal dimaksudkan untuk mempermudah dan membantu pemerintah dalam penginputan data base pemerintahan khususnya data base penduduk. Integrasi ICT sendiri merupakan aspek yang memperlihatkan kesiapan pemerintah dalam menjalankan program e-government.

Integrasi ICT dalam penyelenggaraan E-KTP ini menggunakan jaringan internet yang terhubung dari setiap kecamatan ke Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seperti yang dijelaskan oleh informan sebagai berikut:

“Semua input data yang dilakukan oleh kecamatan langsung terhubung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, jadi hubungan internet sangat berpengaruh dalam hubungan kecamatan dengan Dinas. Apabila ada masalah jaringan, pihak kecamatan hanya bisa menunggu dan menghentikan sementara proses perekaman”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

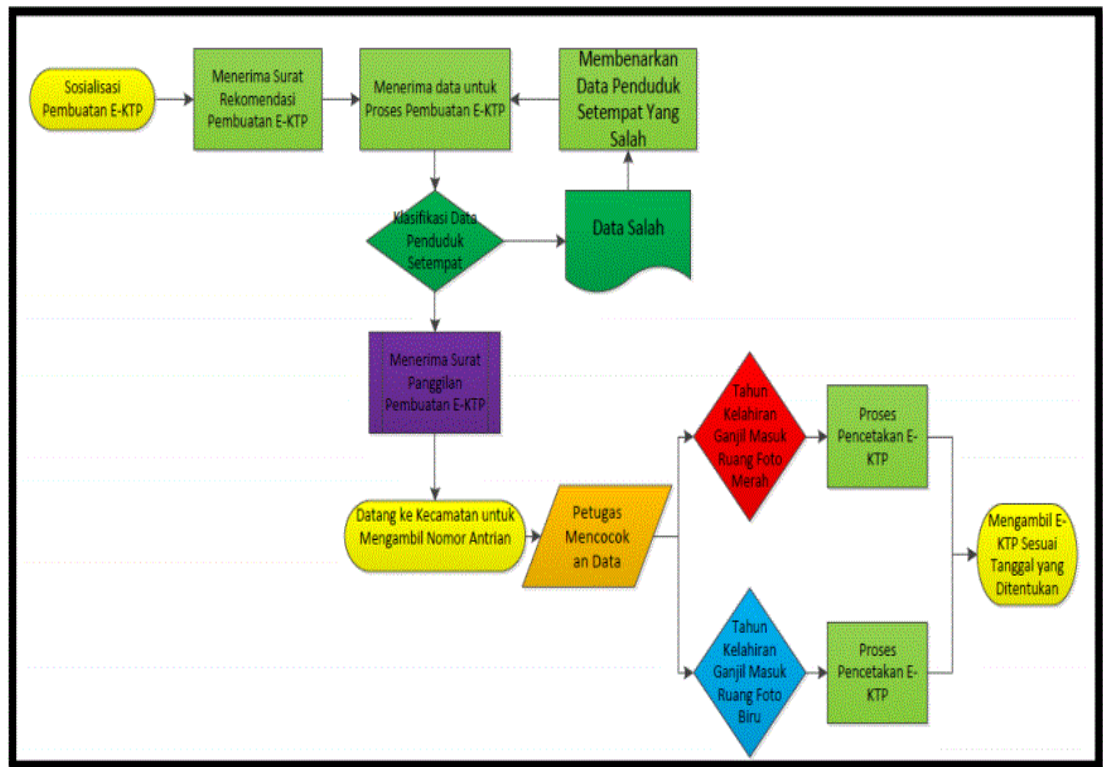
Integrasi ICT ini juga dapat terlihat dari pola komunikasi, alur E-KTP, pola data dan Jaringan. Komunikasi dimaksudkan untuk memudahkan para aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan e-KTP kepada masyarakat. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Proses komunikasi kebijakan pembuatan e-KTP berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Artinya komunikasi yang baik bisa dilihat dari cara bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan, sudah jelaskah informasi yang disampaikan, dan sejauhmana konsistensi penyampaian informasi itu sendiri.

Pola komunikasi yang dibangun pada program E-KTP kota Serang ini tergambar dari komunikasi antara Disduk, kecamatan dan masyarakat melalui adanya sosialisasi tentang program E-KTP. Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi sudah dibangun sebaik mungkin. Hal ini dinyatakan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok Jaya Sebagai berikut:

“Penyampaian informasi ini dilakukan mulai dari instruksi Disduk yang disampaikan kepada setiap kecamatan. Pihak kecamatan mengadakan sosialisasi kepada Lurah yang kemudian disosialisasikan kembali kepada setiap Ketua RW yang kemudian disosialisasikan kembali kepada ketua RT. Setelah itu ketua RT mensosialisasikannya kepada masyarakat dengan menjelaskan kebijakan dan prosedur perekaman E-KTP”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok, hari Selasa, 25 November 2014, pukul 13.00 WIB, Bapak Kurdy)

Selain dalam bentuk informasi yang disampaikan langsung, informasi mengenai E-KTP ini juga disampaikan melalui reklame iklan yang dipasang di setiap kecamatan, hal ini agar masyarakat mengetahui pentingnya mempunyai E-KTP.

Sedangkan untuk alur perekaman E-KTP, Disduk Kota Serang memiliki *Standard Operational Procedures* (SOP) sesuai dengan peraturan pemerintah pusat. Hal ini dapat terlihat dari gambar struktur 4.2 sebagai berikut:



Bagan 4.1
SOP Pembuatan E-KTP

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2014

Dalam integrasi ICT, pemerintah Kota Serang mendapat semua fasilitas dari pemerintah pusat. Dari mulai peralatan sampai jaringan komunikasi yang terpasang di setiap kecamatan. Dari segi kesiapan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menjalankan tugasnya dengan selalu terhubung dengan pihak kecamatan, sehingga segala data yang diinput oleh operator kecamatan akan langsung didapat oleh pihak Dinas. ICT untuk program E-KTP ini sesuai dengan tender pemerintah yang telah dilakukan yaitu menggunakan jaringan indosat. Sesuai dengan informasi dari informan yaitu:

“Jaringan internet dari indosat, semua pemerintah pusat yang mengatur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sebagai pelaksana. Dan semua hasil inputan data yang didapat langsung terhubung ke pemerintah pusat. Jadi hubungan ICT ini berjalan dengan lancar”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Jaringan ini dipasang pada setiap kecamatan. Jaringan ini juga membantu penyampaian segala bentuk informasi dari kecamatan ke Disdukcapil dan ke pemerintah pusat. Jaringan ini juga membantu penginputan data. Penginputan data ini akan berjalan dengan cepat dan tepat apabila jaringan yang digunakan tidak bermasalah. Tapi masalah jaringan ini dikeluhkan oleh pihak kecamatan, seperti pernyataan dari informan sebagai berikut:

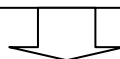
“Jaringan suka bermasalah, apabila bermasalah terlihat dari tanda ceklis pada komputer hal ini berarti tidak connect. Kita pihak kecamatan tidak dapat berbuat apa-apa, hanya menunggu dari pihak indosat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

Selain komunikasi dan jaringan, pola data juga perlu diperhatikan. Data pada E-KTP ini menggunakan sistem biometrik atau sidik jari, sehingga setiap warga hanya membutuhkan satu KTP saja yang dapat dihubungkan dengan database nasional. Biometrik adalah sebuah metode otentikasi yang menggunakan scan/pemindai sidik jari, iris mata, tanda tangan digital, pengenalan wajah, pengenalan suara untuk mengidentifikasi jati diri penduduk. Teknologi Sistem data biometrik penduduk dilakukan secara otentik dengan tiga langkah yaitu:

Pendaftaran: Pertama kali penduduk menunjukkan biometrik-nya, sistem mencatat informasi dasar penduduk, seperti nama, alamat, tanggal lahir dan NIK (Nomor Induk Penduduk). Kemudian menangkap gambar atau merekam suatu sifat data spesifik penduduk yaitu meliputi tanda tangan digital, iris mata dan sidik jari.



Penyimpanan: Setelah mendapatkan data biometrik penduduk, sistem akan mengirim data biometrik penduduk ke pusat via satelit, kemudian sistem pusat akan menyimpan atau merekam gambaran lengkap biometrik dan menerjemahkannya ke dalam kode atau grafik tertentu dalam sistem biometrik. Sistem juga merekam data ini ke chips pada setiap KTP.



Perbandingan: Pada saat penduduk menggunakan pelayanan publik, maka sistem biometrik akan membandingkan sifat fisik penduduk pada database di chips KTP. Sistem pada komputer akan membandingkan antara data fisik penduduk dengan chips KTP sehingga sistem dapat mengetahui bahwa pemegang KTP adalah benar-benar penduduk tersebut bukan orang lain.

Bagan 4.2 **Langkah Sistem Data Biometrik**

Sumber : www.dukcapil.kemendagri.co.id, 2015

Dari ketiga langkah tersebut, pemerintah sudah melakukan semaksimal mungkin supaya hasil perekaman E-KTP sesuai dengan sistem biometrik. Namun berdasarkan pengamatan peneliti bahwa terdapat kendala-kendala teknis dilapangan yang masih memerlukan pembenahan kembali. Contohnya seperti alat deteksi, alat bukti KTP dalam sistem e-KTP nantinya menggunakan alat gesek seperti biasa digunakan untuk menggesek kartu kredit atau *smartcard* lainnya. Itu berarti, semua lembaga yang memerlukan KTP sebagai alat bukti kependudukan harus

memiliki alat gesek yang berlaku secara nasional, ini tentunya menjadi kendala tersendiri karena jika tidak tersedia alat gesek untuk memproses e-KTP maka keberadaan e-KTP sebagai identitas diri masyarakat tidak berarti secara maksimal.

Oleh karena itu, integrasi ICT ini perlu diperhatikan pemerintah khususnya pemerintah Kota Serang dalam menganalisis kesiapan program E-KTP. Pola komunikasi, jaringan dan pola data satu sama lain saling berhubungan. Hubungan ini memperlihatkan aspek integrasi ICT yang memang harus dimiliki pemerintah. Komunikasi yang baik didukung dengan jaringan yang terkoneksi dengan baik maka penginputan data akan berjalan dengan baik pula.

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang peneliti dapat, hubungan ICT ini terdiri dari pola komunikasi, jaringan dan penginputan data yang saling terkait. Integrasi ICT yang alurnya dari kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan berakhir di Pemerintah Pusat berjalan dengan baik. Jadi apapun yang diinput oleh operator semua tersampaikan dengan baik. Hanya terkendala pada jaringan yang menyebabkan terlambatnya penginputan dan penyampaian data dan belum maksimalnya E-KTP dengan data biometrik yang diterapkan.

3. Tingkat Konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah

Tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah ini merupakan hal yang mendukung sarana dan prasana dalam penyelenggaraan E-KTP. Menurut Indrajit (2005:8-9) mengamati sejauh

mana pemerintah memanfaatkan beragam teknologi informasi akan terlihat sejauh mana kesiapan mereka dalam menerapkan konsep E-government. Oleh karena itu tingkat konektivitas yang baik dan penggunaan ICT yang maksimal akan memperlihatkan kesiapan pemerintah dalam penerapan E-government pada program E-KTP. Adapun jenis dan jumlah perangkat yang diberikan pemerintah pusat kepada Disdukcapil Kota Serang yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4
Perangkat-Perangkat Proses Perekaman Data Yang Ada Di
Disdukcapil Kota Serang

1. Perangkat Keras (<i>hardware</i>)	Jumlah
Server untuk application sidik jari	1 buah
UPS 2200VA	1 buah
Dekstop PC	2 buah
UPS 1000VA	2 buah
Fingerprintsanner	2 buah
Smartcard reader/writer	2 buah
Signature Pad	2 buah
Iris scanner	2 buah
Card personalization printer+cleaning kit	2 buah
Printer ribbon colour+film	20 buah
Hardisk external	1 buah
Kamera Digital	2 buah
Tripod	2 buah
2. Perangkat Lunak (<i>software</i>)	Jumlah
Operating System (OS) windows server	1 buah
Database Engine	1 buah
Aplikasi AFIS system	1 buah
Antivirus client	1 buah
Antivirus Server	1 buah

Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2014

Adapun perangkat-perangkat yang diberikan oleh Pemerintah Pusat untuk pelayanan perekaman data kependudukan e-KTP untuk dilaksanakan di Kecamatan diantaranya:

Tabel 4.5
Perangkat-Perangkat Penunjang Proses Perekaman Data Yang Ada
Di Seluruh Kecamatan Kota Serang

1. Perangkat Keras (<i>hardware</i>)	Jumlah
Server untuk database AFIS	1 buah
UPS 2200VA	1 buah
Komputer PC	2 buah
UPS 1000VA	2 buah
<i>Fingerprints</i> scanner	2 buah
Smartcard reader/writer	2 buah
Signature Pad	2 buah
Digital scanner	2 buah
Switch dan Cabling	2 buah
Hardisk external	1 buah
Kamera Digital	2 buah
Tripod	2 buah
2. Perangkat Lunak (<i>software</i>)	Jumlah
Operating System (OS) windows server	1 buah
Database Engine	1 buah
Aplikasi Perekaman sidik jari	1 buah
Antivirus client	1 buah
Antivirus Server	1 buah

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2014

Perangkat yang diberikan berupa perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Perangkat yang diberikan pemerintah pusat ke Disdukcapil dan kecamatan berbeda, sebab Disdukcapil merupakan instansi pelaksana kebijakan program E-KTP dimana menampung semua *database* kependudukan yang masuk dari setiap kecamatan yang ada di Kota Serang. Selain itu pemerintah pusat juga menyediakan jaringan komunikasi yang bekerjasama dengan pihak swasta.

Berdasarkan *Standard Operational Procedures* (SOP) program E-KTP pemasangan jaringan komunikasi data dengan *sistem Virtual Private Network* (VPN) *dedicated* meliputi penyediaan perangkat komunikasi data

seperti modem, router dan pemasangan tower *monopool/triangle* (jika memakai media akses berbasis radio link), pemasangan antena parabola *Very Small Aperture Terminal -VSAT* (jika memakai media akses berbasis satelit) atau melakukan penggalian saluran bawah tanah (jika memakai media akses berbasis *fiber optic*), maka Pemerintah Kabupaten/Kota memfasilitasi perizinan. Hal ini diperkuat informan sebagai berikut:

“Jaringan yang disediakan oleh pemerintah berupa pemasangan tower dan pemasangan antena parabola, hal ini guna penyampaian data base perekaman yang langsung terhubung ke Disdukcapil dan ke pemerintah pusat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Pemasangan instalasi ini dilakukan oleh pemerintah pusat yaitu Konsorsium PNRI yang bertanggungjawab untuk melakukan instalasi dan konfigurasi dari seluruh perangkat sampai dengan proses uji koneksi ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, sehingga jaringan komunikasi data dapat dipastikan berfungsi dengan baik di setiap tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan di kecamatan.

Namun, Disdukcapil maupun kecamatan menghadapi kesulitan dalam hal gangguan kerusakan fasilitas pada sistem *hardware* maupun *software* terutama dalam tingkat konektivitas jaringan yang sering terganggu. Tingkat konektivitas dalam program E-KTP ini digunakan dalam hal penyampaian *data base* yang diinput oleh setiap operator kecamatan yang langsung terhubung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan untuk penggunaan ICT dilakukan oleh setiap

Kecamatan sesuai dengan arahan dan perintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal tingkat konektivitas, penyelenggaraan E-KTP memerlukan konektivitas internet yang baik, sebab jika konektivitas internet buruk akan menghambat proses perekaman E-KTP. Hal tersebut dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Untuk tingkat konektivitas sedikit terganggu misalnya data dari kecamatan sudah dikirim tapi di dinas tidak masuk, hal ini terjadi karena konektivitas internet yang kurang baik. Sehingga proses perekaman sedikit terhambat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Safari)

Hal ini diperkuat oleh informan sebagai berikut:

“Permasalahan yang terjadi umumnya masalah koneksi internet yang sering bermasalah, jadi proses perekaman sedikit terganggu”.(Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 14.30 WIB, Ibu Hj. Uka Sukmawati)

Hal ini menjadi kendala dalam proses perekaman, sebab jika data yang diinput belum terkirim maka operator tidak bisa melanjutkan perekaman E-KTP. Pihak kecamatan sudah mengeluhkan masalah konektivitas ini kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

Selain konektivitas, penggunaan ICT juga merupakan hal terpenting. ICT ini merupakan sarana komunikasi antara Kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pemerintah pusat dalam melakukan koordinasi. Koordinasi tentang pelaksanaan pembuatan Elektronik KTP (E-KTP) antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masing-masing Kecamatan tentu sangat diharapkan karena

dengan adanya koordinasi dapat mempermudah pelaksanaan pembuatan Elektronik KTP (E-KTP). Bentuk koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan E-KTP Kota Serang masih dalam tataran top-down yaitu pada level pemerintah kota, kecamatan, kelurahan menuju level dibawahnya (masyarakat).

Dalam penyelenggaraan koordinasi, pihak kecamatan selalu melakukan koordinasi baik dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang maupun masyarakat. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Dalam hal koordinasi, kecamatan selalu melakukan koordinasi dengan dinas melalui penyampaian data-data hasil perekaman, kadang-kadang juga ada pengawasan langsung dari dinas maupun Depdagri. Sedangkan untuk koordinasi dengan masyarakat yaitu melalui surat pemberitahuan mulai dari kelurahan sampai tingkat RT”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Selain koordinasi tingkat Kota, kecamatan juga berkoordinasi dengan pemerintah pusat, yaitu kecamatan mendapatkan pengawasan dari pemerintah pusat dengan diadakannya sidak oleh Kemendagri. Hal tersebut dinyatakan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan sebagai berikut:

“Dalam koordinasi, Disdukcapil selalu melakukan pengontrolan. Sedangkan untuk bentuk koordinasi dengan pemerintah pusat, biasanya Kemendagri melakukan sidak langsung ke kecamatan dua kali dalam sebulan”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 14.30 WIB, Ibu Hj. Uka Sukmawati)

Hal ini diperkuat oleh informan sebagai berikut:

“Selain koordinasi dengan pihak Disdukcapil, kecamatan juga mendapat pengontrolan dari Kemendagri Per tiga bulan sebagai bentuk koordinasi”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Safari)

Dari informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan ICT oleh Pemerintah Kota Serang sudah cukup baik terlihat dari penggunaan ICT untuk melakukan komunikasi dan koordinasi antara kecamatan, Disdukcapil dan pemerintah pusat khususnya Kemendagri. Sedangkan untuk tingkat konektivitas, pemerintah sudah semaksimal mungkin memberikan sarana dan prasarana berupa *hardware* dan *software* pendukung maupun pemasangan instalasi jaringan di setiap kecamatan pelaksana program E-KTP. Namun, masih ada kendala seperti masalah sinyal jaringan dan kerusakan pada *hardware* dan *software*. Hal ini tidak dapat diatasi oleh pihak kecamatan karena apapun kerusakan dan gangguan yang terjadi pihak kecamatan maupun Disdukcapil hanya menunggu perbaikan dari pemerintah pusat.

4. Pelatihan

Dalam *e-readiness* ada indikator skill yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan suatu program. Untuk melatih keahlian seseorang dalam menjalankan tugasnya, pemerintah melakukan pelatihan atau bimtek sebelum terjun langsung ke lapangan. Bimbingan teknis operator ini dilaksanakan oleh Konsorsium kepada operator yang akan ditugaskan di tempat pelayanan E-KTP di Dinas dan di Kecamatan yang pelaksanaannya dipusatkan di kabupaten/kota.

Pelatihan aparatur yang dilakukan oleh Kota Serang merupakan pengembangan sumber daya aparatur dengan cara pelatihan mengoperasikan komputer. Hal ini bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan e-KTP, sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam pengoperasian alat-alat perekaman e-KTP. Seperti informasi dari informan sebagai berikut:

“Setelah ada penunjukkan operator perekaman E-KTP dan pihak kecamatan mengajukan ke dinas, kemudian operator tersebut diberikan pelatihan khusus atau bimtek mengenai program E-KTP”.
(Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 14.30 WIB, Ibu Hj. Uka Sukmawati)

Pelatihan ini dilakukan juga oleh Pemerintah Kota Serang kepada seluruh calon operator perekaman E-KTP Kota Serang untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Dalam mewujudkan profesionalisme diadakannya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus-menerus. Maka dari itu pelatihan yang diadakan pemerintah Kota Serang ini dilaksanakan beberapa hari. Seperti pernyataan informan sebagai berikut:

“Setelah ada penunjukkan operator, dinas mengadakan Bimtek kepada seluruh operator perekaman E-KTP. Setelah itu dilakukan training kemudian terjun langsung ke lapangan untuk bekerja”.
(Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Hal ini diperkuat dengan informan dari kecamatan yaitu:

“Operator diberikan pelatihan berupa Bimtek yang dilaksanakan di Anyer selama satu minggu dan pelatihan di bogor sekitar 2-3 hari”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok Jaya, hari Selasa, 25 november 2014, pukul 13.00 WIB, Bapak Kurdy)

Pelatihan yang diadakan Disdukcapil ini merujuk atas peraturan pemerintah pusat yang mengharuskan operator atau aparatur pelaksana program E-KTP harus berkompeten dan profesional dalam melayani masyarakat. Pelatihan ini juga diharapkan dapat menanamkan jiwa disiplin dan mengedepankan kepentingan bersama agar tujuan perekaman E-KTP ini tercapai. Berikut ini beberapa materi yang diberikan peneri kepada calon aparatur pelaksana program E-KTP :

1. Tata cara merakit dan memelihara perangkat E-KTP dan jaringan komunikasi data
2. Tata cara verifikasi, validasi, dan update data penduduk
3. Tata cara perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk serta menyimpan ke dalam database
4. Tata cara *backup* database
5. Tata cara koneksitas dan pengiriman data melalui jaringan komunikasi data dari tempat-tempat pelayanan E-KTP ke pusat data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri
6. Tata cara pelayanan pengambilan E-KTP
7. Pengenalan prosedur keamanan data kependudukan
8. Pengenalan singkat sikap dan perilaku pelayanan terhadap penduduk

(Sumber: Disdukcapil Kota Serang, 2014)

Dari beberapa materi yang disampaikan pada saat pelatihan, tidak ada materi mengenai bagaimana cara mengatasi kerusakan pada alat atau bagaimana mengatasi adanya gangguan koneksi pada jaringan ICT yang disediakan. Hal ini merupakan kekurangan pemerintah dalam pelatihan

para aparatur pelaksana program E-KTP ini. Hal ini dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Materi dalam pelatihan seputar tata cara pelaksanaan perekaman E-KTP sampai bagaimana sikap kita dalam melayani masyarakat pada saat perekaman berlangsung, tetapi operator tidak dibekali materi mengenai bagaimana mengatasi kerusakan alat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Safari)

Bimbingan teknis operator ini dilaksanakan oleh Pihak Penyedia kepada operator yang akan ditugaskan di Tempat Pelayanan E-KTP di Dinas dan di Kecamatan yang pelaksanaannya dipusatkan di kabupaten/kota. Hasil yang diharapkan dari bimbingan teknis ini yaitu:

- a) Mengerti mekanisme pelaksanaan penerbitan E-KTP;
- b) Mampu mengidentifikasi, merakit (setting) dan mengerti cara pemeliharaan perangkat KTP Elektronik dan jaringan komunikasi data;
- c) Mampu melakukan proses verifikasi, validasi, dan *update* biodata penduduk;
- d) Mampu melakukan proses perekaman pasphoto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk serta menyimpan ke dalam database di tempat pelayanan;
- e) Mampu melakukan proses koneksitas dan pengiriman data melalui Jaringan komunikasi data dari tempat-tempat pelayanan KTP elektronik ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri;

- f) Mampu melakukan back up database kependudukan di tempat pelayanan E-KTP
- g) Mampu melakukan verifikasi sidik jari tangan penduduk melalui pemadanan 1 : 1

Selain materi dan hasil yang diharapkan pada bimtek pelaksanaan E-KTP, pemerintah juga mengatur pelaksanaan bimtek ini semaksimal mungkin, walau pada pelaksanaan bimtek masih banyak kekurangan. Berikut ini *Standard Operational Procedures* (SOP) bimtek program E-KTP:

Tabel 4.6
SOP Bimtek Program E-KTP

No.	Prosedur	Keterangan
1.	Peserta	Peserta bimbingan teknis operator yang dibiayai oleh APBN terdiri dari 2 orang dari tempat pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan 4 orang dari setiap tempat pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan.
2.	Waktu	Dilaksanakan selama 2 hari segera setelah perangkat sampai di Kabupaten/Kota.
3.	Tempat	Tempat bimbingan teknis operator dipusatkan di Kabupaten/Kota.
4.	Instruktur	Petugas yang telah memperoleh bimbingan teknis dari Pihak Penyedia yang dipersiapkan sebagai tenaga pendampingan teknis.
5.	Perangkat	Disiapkan oleh Pihak Penyedia
6.	Hak Peserta	Peserta disamping memperoleh bimbingan teknis juga memperoleh penginapan dan konsumsi selama bimbingan teknis, fotocopy materi, uang transport dari Kabupten/Kota atau kecamatan dan uang saku dari Pihak Penyedia.
7.	Kewajiban Peserta	<ul style="list-style-type: none"> • Peserta bimbingan teknis berkewajiban mengikuti bimbingan teknis secara tertib sesuai jadwal waktu sampai mengerti dan mampu menggunakan perangkat KTP Elektronik dan siap melaksanakan pelayanan KTP Elektronik. • Peserta mengikuti evaluasi/test sebelum dan setelah pemberian materi yang dilakukan oleh Pihak Penyedia dan bersedia menerima pemantapan materi bimbingan teknis.

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2014

Dari informasi yang peneliti peroleh, pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang sudah dirasa cukup oleh setiap operator perekaman kecamatan. Sehingga dalam proses perekaman E-KTP, operator dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan. Namun, seharusnya pemerintah juga menyisipkan materi mengenai mengatasi kerusakan pada alat maupun jaringan sehingga operator perekaman dapat memperbaiki sendiri jika terjadi kerusakan tanpa harus menunggu petugas yang dikirimkan Disdukcapil ataupun pemerintah pusat.

5. Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kapasitas Sumber Daya Manusia mempunyai peranan penting dalam kesiapan pemerintah dalam menjalankan e-Government terutama dalam hal ini penyelenggaraan E-KTP. Menurut Indrajit (2005:9) semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep e-government. Kesiapan Sumber Daya Manusia akan menunjukkan performa penerapan e-government.

Kata kapasitas sering kita gunakan ketika kita berbicara tentang peningkatan kemampuan seseorang ketika mengikuti pelatihan atau mengikuti pendidikan. Kapasitas tidak hanya berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan individu, tetapi juga kemampuan organisasi untuk mencapai misinya secara efektif. Sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang teknologi informasi, hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan

kenyataan yang diperlukan dalam mengoperasikan komputer dalam bentuk *hardware* ataupun *software* pada saat proses perekaman e-KTP oleh para aparaturnya pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Di Kota Serang sendiri penunjukan pegawai program E-KTP ini dilakukan oleh setiap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penunjukan ini ditujukan untuk pegawai yang memang bekerja di Kecamatan tersebut atau mengambil dari luar non pegawai. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Penunjukkan operator langsung dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kriterianya yaitu mereka adalah tenaga kerja yang sudah ada atau melakukan rekrutment yang baru, kemudian dilakukan bimtek, setelah itu langsung training kerja”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Hal tersebut dinyatakan pula oleh informan sebagai berikut:

“Penunjukkan operator dari Disduk namun sebelumnya kecamatan mengajukan nama-nama yang akan dijadikan operator. Setelah pengajuan, baru ada surat penunjukkan langsung dari Disduk. Setelah itu dilakukan pelatihan”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kasemen, hari Senin, 17 November 2014, pukul 14.30 WIB, Bapak Nico Tri Satria)

Dari informasi tersebut tidak ada kriteria tertentu untuk menjadi operator perekaman E-KTP, sebab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya menunjuk orang sesuai dengan ajuan setiap kecamatan. Pelaksanaan kebijakan E-KTP yang dilakukan Kota Serang memiliki timkerja dalam melayani perekaman E-KTP, hal ini dapat terlihat pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.7
Tim Kerja Penerapan Pelayanan E-KTP di Kecamatan

Nama	Jumlah	Fungsi
Operator	5	Mengoperasikan peralatan perekaman E-KTP
Pendamping Operator	5	Sebagai pendamping operator pada saat proses perekaman E-KTP
Keamanan dan Kebersihan	5	Menjaga lokasi perekaman E-KTP dan menjaga kebersihan lokasi perekaman E-KTP

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2014

Selanjutnya untuk mendapat kapasitas sumber daya manusia yang handal pemerintah Kota Serang mengadakan pelatihan agar sumber daya manusia ini mampu melaksanakan tugasnya dengan baik. Sumber daya manusia yang berpotensi sangat diperlukan dalam keberhasilan pelaksanaan program E-KTP.

Berdasarkan tabel di atas tidak tertera adanya mekanik yang mempunyai tugas dan fungsi dalam memperbaiki kerusakan alat baik berupa *hardware* dan *software*. Maka dari itu, selain operator sumber daya yang diperlukan dalam penyelenggaraan ini juga tenaga ahli dalam peralatan perekaman, sehingga apabila ada kerusakan alat atau masalah jaringan tidak harus menunda proses perekaman. Tapi di Kota Serang untuk tenaga ahli dalam bidang tersebut tidak disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi apabila ada kerusakan dengan alat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya menunggu dari pusat. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Seperti masalah jaringan saja itu langsung berpusat ke pemerintah pusat bukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri. Jadi apabila ada masalah hanya menunggu dari pusat saja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya sebagai pelaksana”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Kapasitas sumber daya manusia pelaksana program E-KTP Kota Serang sudah dianggap kompeten, professional, dan berkomitmen dalam penggunaan ICT yaitu dalam menjalankan pemutakhiran data kependudukan dengan E-KTP dan Peralatan, perangkat komputer, alat scan retina, alat scan sidik jari, alat scan tanda tangan, kamera digital.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yaitu:

“Operator perekaman sudah cukup handal, mereka dapat melakukan tugasnya dengan baik. Jadi untuk scan retina, sidik jari, tanda tangan dan pemotretan itu sebentar. Hanya lama menunggu antrian saja”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Taktakan, hari sabtu, 20 Desember 2014 pukul 15.00 WIB, Ibu Kus Hartuti)

Dari informasi yang didapat, disimpulkan bahwa kapasitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan E-KTP ini dirasa sudah cukup kompeten, professional, dan berkomitmen untuk melayani masyarakat. Tetapi masih ada kendala dalam hal tidak ada tenaga ahli dalam memperbaiki perangkat berupa *hardware* maupun *software*.

6. Kebijakan Pemerintah

Secara istilah/terminologi *policy* (kebijakan) itu seringkali penggunaannya dalam komunikasi politik saling dipertukarkan dengan istilah-istilah lain, seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar (*grand design*) yang dibuat oleh pemerintah (Wahab, 2012:6). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai serangkaian konsep

dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak (tentang pemerintahan, organisasi, dsb); pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan E-KTP ini dianggap faktor yang penting dalam keberhasilan program E-KTP ini. Sebab kesiapan dalam membuat suatu kebijakan akan menentukan dasar dan arah suatu rencana akan berhasil. Selanjutnya Indrajit (2005:8) menyatakan:

“Hal yang menunjukkan adanya kesiapan untuk ke arah penerapan e-government adalah suatu “kebijakan” atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah dan stakeholder untuk saling membagi dan tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari”.

Kebijakan kesiapan penyelenggaraan E-KTP ini berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, kesiapan (*readiness*) pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut: *E-Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, dan Masyarakat dan Sumber Daya Manusia.

Kebijakan pemerintah akan penyelenggaraan E-KTP ini disambut baik oleh semua pihak, baik penyelenggara maupun masyarakat. Hal tersebut dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“*Kami menyambut baik tentang kebijakan pemerintah tentang penyelenggaraan E-KTP ini, karena untuk menghindari beberapa masalah kependudukan misalnya KTP ganda*”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Taktakan, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 14.30 WIB, Ibu Hj. Uka Sukmawati)

Kebijakan ini juga disambut baik oleh masyarakat khususnya masyarakat Kota Serang. Sehingga masyarakat mau terlibat dalam penyelenggaraan E-KTP ini. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Mengenai kebijakan E-KTP ini saya menyambut baik, sebab apa yang direncanakan pemerintah sebenarnya positif demi kebaikan warga. Jadi saya antusias mengikuti perekaman E-KTP ini”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Curug, hari Rabu 17 Desember 2014, pukul 15.30 WIB, Bapak Amsar)

Kebijakan E-KTP ini penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk). Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti, hal ini belum berjalan sebagaimana mestinya. Sebab, E-KTP ini masih berlaku seperti KTP konvensional, chip yang ada dalam E-KTP belum bisa dijadikan dasar untuk melakukan administrasi kependudukan lainnya. Hal ini diperkuat oleh informan sebagai berikut:

“Kebijakan E-KTP ini bagus, tetapi masih ada kekurangannya dalam hal hasil pencetakan. Chip yang ada pada E-KTP belum berfungsi seperti yang diharapkan, hal ini sama saja seperti KTP konvensional yang dulu hanya bentuknya saja yang lebih bagus”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

Kebijakan pemerintah mengenai E-KTP ini dijalankan secara baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri menjalankan tugasnya

sesuai arahan dan kebijakan dari pemerintah. Jadi dapat disimpulkan kesiapan kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan E-KTP ini sudah baik sebab kebijakan tersebut dijalankan dan diterapkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Walaupun hasil dari E-KTP ini belum seperti yang diharapkan oleh pemerintah, yaitu berlaku pada segala jenis administrasi kependudukan lainnya.

7. Peraturan Pemerintah

Pelaksanaan E-KTP ini didasarkan pada beberapa peraturan pemerintah sebagai berikut:

- 1) Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal-pasal yang berkaitan dengan E-KTP yaitu:
 - a. Pasal 5 Huruf e yaitu memberi kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab kepada Menteri Dalam Negeri untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala nasional
 - b. Pasal 6 Huruf d yaitu memberi kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab kepada gubernur untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala provinsi
 - c. Pasal 7 Huruf g yaitu memberi kewenangan, kewajiban dan tanggung jawab kepada Bupati/Walikota untuk menyelenggarakan administrasi kependudukan antara lain pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala Kab/Kota

d. Pasal 13 yaitu:

1. Mewajibkan kepada setiap penduduk untuk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK hanya bisa diterbitkan oleh instansi pelaksana
2. NIK wajib dicantumkan dalam setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penertiban paspor, Surat Izin Mengemudi, Nomor Pokok Wajib Pajak, Polis Asuransi, Sertifikat Hak atas Tanah dan penerbitan identitas lain.

e. Pasal 63 ayat 6 yaitu penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP

f. Pasal 64 ayat 3 yaitu mewajibkan kepada pemerintah, bahwa dalam KTP harus disediakan ruang untuk memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan

g. Pasal 82 yaitu memerintahkan kepada Mendagri untuk melakukan pengelolaan informasi administrasi kependudukan melalui pembangunan SIAK

h. Pasal 83 yaitu memerintahkan kepada instansi pemerintah untuk memanfaatkan database kependudukan yang dihasilkan oleh SIAK untuk perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan. Pemanfaatan data penduduk tersebut harus mendapat izin dari penyelenggara (Menteri Dalam Negeri, Gubernur, dan Bupati/Walikota) sesuai lingkup pemanfaatan data penduduk

- i. Pasal 101 huruf a & b yaitu memerintahkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2011. Memerintahkan kepada instansi pemerintah untuk menjadikan NIK sebagai dasar dalam penertiban dokumen (paspor, SIM, NPWP, Polis Asuransi, Sertifikat Hak atas Tanah, dokumen identitas lainnya) paling lambat 2011
- 2) Perpres No. 25 Tahun 2008 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pasal-pasal yang berkaitan adalah sebagai berikut:
- a. Pasal 2 yaitu pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.
 - b. Pasal 3 ayat (1) Pendaftaran penduduk dilakukan pada Instansi Pelaksana yang daerah tugasnya meliputi domisili atau tempat tinggal penduduk. Ayat (2) Pencatatan sipil dilakukan pada Instansi Pelaksana atau UPTD Instansi Pelaksana yang daerah tugasnya meliputi tempat terjadinya Peristiwa Penting.
- 3) Perpres No. 35 Tahun 2010 Perubahan Perpres No. 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional. Beberapa ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, diubah sebagai berikut:

- a. Pasal 6 ayat 1 yaitu KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
 - b. Pasal 10 yaitu pada saat Peraturan Presiden ini ditetapkan, KTP yang belum berbasis NIK tetap berlaku dan harus disesuaikan dengan Peraturan Presiden ini paling lambat akhir tahun 2012.
- 4) Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Petunjuk Pelaksanaan Adminduk dari Walikota Serang Nomor 470/146-DKCST/2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan serta Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Nomor 470/Kep.273-DKCS/2011 Tentang Prosedur Tetap Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk di Kota Serang.
8. Ketersediaan Dana dan Anggaran (ekonomi)

Ketersediaan dana dan anggaran ini merupakan faktor penting yang harus pemerintah perhatikan dalam hal kesiapan penyelenggaraan suatu program. Karena sekecil apapun rencana e-government akan diterapkan pasti akan membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Menurut Indrajit (2005:9) pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya.

Dana dalam hal ini bukan hanya mencakup pada investasi semata, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari. Ketersediaan dana ini perlu mendapatkan perhatian, karena apabila kebijakan, peraturan sudah dibuat sebagus mungkin tapi ketersediaan dana dan penganggaran yang kurang maka penyelenggaraan suatu program tidak akan berjalan dengan baik.

Terkait dengan dana dan anggaran, pemerintah Kota Serang menyelenggarakan E-KTP ini berdasarkan dana pemerintah daerah yang bersumber dari pos lain-lain pendapatan daerah yang syah dengan jumlah anggaran Rp 2.052.107.500 (*Dua milyar lima puluh dua juta seratus tujuh ribu lima ratus rupiah*). (Sumber: Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Serang, 2012). Hal ini sesuai informasi dari informan sebagai berikut:

“Anggaran terkait E-KTP ini berasal dari dana pemerintah daerah yang jumlah dan pemakaiannya telah diatur sedemikian rupa. Pembiayaannya mulai dari belanja barang sampai dengan honor para pegawai”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Anggaran tersebut digunakan untuk honorarium pelaksana dan belanja barang dan jasa. Untuk biaya pembuatan E-KTP itu diatur dan dianggarkan oleh pemerintah pusat. Oleh karena itu pencetakan E-KTP dilakukan oleh pemerintah pusat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang hanya sebagai pelaksana kebijakan dan perintah saja.

Dana dan anggaran pelaksanaan E-KTP Kota Serang ini dirasa sudah cukup memadai, sehingga untuk pembuatan E-KTP ini masyarakat tidak dipungut biaya apapun. Sesuai dengan informasi dari informan yaitu:

“Untuk perekaman, warga tidak dipungut biaya apapun, jika memang ada pungutan bayaran itu biasanya untuk biaya tenaga pegawai yang langsung mendatangi wilayah tempat tinggal warga. Hanya sekedar untuk pengganti uang transport saja”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Anggaran untuk pegawai atau operator perekaman ini memang sudah dianggarkan oleh pihak Dinas, jadi pihak kecamatan hanya menunggu pembayaran honor ini dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Hal ini diperkuat oleh informan:

“Honor operator dibayarkan langsung oleh Disduk, biasanya setiap triwulan. Tapi jika memang ada jam kerja tambahan biasanya ada uang lembur”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kasemen, hari Senin, 17 November 2014, pukul 14.30 WIB, Bapak Nico Tri Satria)

Dari hasil wawancara, para operator hanya mendapatkan honor dari pemerintah daerah sesuai dengan jam kerja yang telah diatur. Jika ada jam kerja diluar yang telah ditentukan, operator ini mendapatkan insentif dari masing-masing kecamatan, yang besarnya disesuaikan dengan anggaran kecamatan. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan sebagai berikut:

“Jika operator kerja di luar jam kerjanya, biasanya ada insentif perbulan untuk operator tersebut. Sebab proses perekamannya sesuai dengan permintaan warga, jika warga meminta waktu sabtu dan minggu kecamatan tetap melayani, bahkan sampai malam juga tetap dilayani”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

Komitmen aparatur di Kecamatan dalam melaksanakan program E-KTP yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, maksimal dan juga transparan harus didukung pula dengan adanya suatu *incentives* yang memiliki arti menambah keuntungan atau biaya tertentu kepada para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP di Kecamatan guna memotivasi atau menambah semangat dan rasa tanggung jawab bagi para aparatur pelaksana dalam menjalankan kebijakan e-KTP sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya masing-masing. Selain itu, insentif juga diciptakan untuk menghindari para aparatur pelaksana kebijakan bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri yang tidak sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah semestinya mereka harus jalankan dan patuhi.

Masalah dana dan anggaran ini sangat sensitif, sebab banyak sekali oknum yang memang menyalahgunakan anggaran. Maka dari itu untuk anggaran pembuatan E-KTP sendiri diserahkan pada pemerintah pusat sedangkan biaya pelaksanaan dianggarkan dengan dana daerah masing-masing. Masalah dana E-KTP ini juga mencuat dugaan korupsi oleh pihak tertentu. Sehingga proses perekaman dihentikan untuk sementara.

Faktor ketersediaan dana dan anggaran untuk penyelenggaraan E-KTP Kota Serang sudah dirasa cukup siap, sebab anggaran tersebut dibuat sedemikian rupa walaupun pada pelaksanaannya banyak sekali kekurangan. Tetapi dengan adanya dedikasi dan komitmen semua pelaksana, maka proses perekaman E-KTP Kota Serang tetap berjalan.

9. Keamanan

Keamanan dalam pembuatan E-KTP ini harus dijamin dengan perangkat undang-undang. Karena konsep e-government sangat terkait dengan usaha penciptaan dan pendistribusian data atau informasi. Masalah keamanan data dan informasi perlu diperhatikan oleh pemerintah, keamanan dalam proses perekaman E-KTP juga menjadi faktor penting guna mencapai keberhasilan penyelenggaraan. Menurut Indrajit (2005:9) pemerintah harus memiliki perangkat hukum yang dapat menjamin terciptanya mekanisme E-government yang kondusif.

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia. Jadi keamanan ini dirasa penting dilindungi payung hukum yang jelas agar penyelenggaraan E-KTP ini berjalan lancar. Selain keamanan perangkat hukum, keamanan ini juga merupakan keamanan program E-KTP khususnya sistem keamanan data base penduduk. Hal ini disampaikan oleh informan sebagai berikut:

“Untuk keamanan pelaksanaan dirasa cukup aman karena program E-KTP ini merupakan program yang baik untuk warga, tapi sistem keamanan ini juga termasuk keamanan penggunaan teknologi, keamanan data penduduk sampai keamanan akses masuk”.
(Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

Dari hasil wawancara tersebut, faktor keamanan ini bukan hanya pada saat pelaksanaan saja, tetapi keamanan akses dan perangkat juga perlu diperhatikan. Sesuai dengan *Standard Operational Procedures* (SOP) program E-KTP sistem keamanan Arsitektur teknologi informasi

memiliki beberapa komponen (Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang, 2014), yaitu :

1. Sumber daya yang tersentralisasi (*centralized resource*) yaitu tugas untuk menjaga kestabilan jaringan agar tetap berfungsi.

2. Pengelolaan identitas (*identity management*)

Perlunya melakukan pengaturan identitas dengan memberikan username/ id dan password dengan tingkat security tertentu sehingga dapat mengakses data melalui aplikasi yang dijelankannya dengan otorisasi yang sesuai .

3. Sistem otorisasi (*authorization system*)

Otorisasi adalah proses pengecekan wewenang, mana saja hak-hak akses yang diperbolehkan dan mana saja yang tidak. Proses ini dilakukan dengan cara mengecek data userid dan password yang tersimpan di server.

4. *Access Control*

Access Control dapat diartikan juga sebagai security dengan jalan membatasi akses user pengguna komputer terhadap obyek atau komputer, server dan perangkat lain di dalam jaringan.

5. Pengelolaan kebijakan (*policy management*)

Perlunya pengelolaan kebijakan untuk perlindungan terhadap data .

Beberapa kategori kebijakan/*policy* yang dapat diterapkan :

a. *User Policy*: dimana kebijakan ini mendefinisikan hak-hak apa saja yang user dapatkan dalam mengakses data dan perangkat yang

terdapat di dalam jaringan perusahaan. Beberapa kebijakan ini adalah :

- 1) *Password Policies*/Kebijakan Password : kebijakan ditujukan agar data pengguna komputer/ aplikasi tetap aman.
- 2) Penggunaan Internet : dimana user yang menggunakan internet dibatasi terhadap orang-orang yang berhak menggunakan internet.
- 3) Penggunaan Sistem Operasi : tidak berhak melakukan instalasi program-program yang tidak diperlukan untuk kegiatan dinas.

b. *IT Policy* / Kebijakan Sistem Informasi

Berkaitan dengan kebijakan yang diterapkan oleh divisi IT / Sistem informasi baik terhadap data, *software* ataupun perangkat keras yang bersangkutan dengan kegiatan komunikasi data. Beberapa contoh penerapan kebijakan yang dilakukan oleh divisi IT/Sistem Informasi adalah :

1. Kebijakan tentang virus / *Virus policy*
2. *Backup Policy*: melakukan kegiatan untuk membackup data.
3. Konfigurasi Server: melakukan pengecekan terhadap server, baik perangkat kerasnya ataupun data yang tersimpan dalam server tersebut.

c. *Firewall Policy* / Kebijakan *Firewall*: melakukan pengecekan terhadap port-port yang harus diblok atau diperbolehkan, memonitoring log terhadap akses yang melalui *firewall* tersebut .

d. *Monitoring Policy* / Kebijakan Pengawasan: melakukan monitoring terhadap log data akses aplikasi yang dilakukan oleh user, monitoring akses terhadap situs web yang di akses oleh user pengguna internet, monitoring aktivitas jaringan, monitoring log terhadap server-server aplikasi, monitoring terhadap email server yang merupakan tempat penyimpanan data-data email yang tersimpan di email server.

Berdasarkan SOP yang telah dibuat, keamanan dalam hal sistem dan akses sudah dibuat sebaik mungkin agar data kependudukan ini aman dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Sedangkan untuk keamanan pada saat pelaksanaan, hal ini dikembalikan ke setiap kecamatan. Kecamatan akan mengatur bagaimana jalannya proses perekaman agar berjalan lancar. Seperti pernyataan informan sebagai berikut:

“Untuk keamanan, Disdukcapil tidak menyediakan orang khusus untuk menjaga keamanan, tetapi biasanya pihak kecamatan bekerja sama dengan Satpol PP untuk menjaga keamanan. Selain Satpol PP, pelaksanaan perekaman juga dibantu oleh tenaga keamanan yang bekerja di Kecamatan”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Dari beberapa informasi yang didapat peneliti, pihak kecamatan dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tidak menyediakan secara khusus orang yang menjaga keamanan. Hanya ada satpam atau beberapa satuan polisi saja. Hal ini diperkuat pernyataan informan sebagai berikut:

“ Untuk masalah keamanan, ada Satpol PP saja sebagai pembantu. Karena dirasa pelaksanaan perekaman E-KTP ini hal yang bermanfaat bagi warga jadi tidak ada situasi yang mengancam keamanan pelaksanaan”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Kasemen, hari Senin, 17 November 2014, pukul 14.30 WIB, Bapak Nico Tri Satria)

Jadi, berdasarkan informasi tersebut faktor kesiapan keamanan penyelenggaraan E-KTP Kota Serang dinilai cukup baik, hal ini dapat terlihat dari adanya SOP sistem keamanan yang berlaku dan proses perekaman berlangsung dengan lancar yang dibantu oleh tenaga keamanan yang disediakan setiap kecamatan. Walaupun demikian dalam pencarian informasi tidak ada informan yang menyebutkan perangkat hukum yang menjamin keamanan penyelenggaraan E-KTP ini, tapi dengan kondisi warga yang tertib dan mau mengikuti setiap proses perekaman menjadikan program E-KTP berjalan dengan aman dan lancar.

4.3.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak yang terkait dengan penyelenggaraan E-KTP baik pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, pihak Kecamatan maupun masyarakat Kota Serang, hasil perekaman E-KTP Kota Serang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Laporan Perkembangan Perekaman E-KTP Kota Serang
Per Tanggal 27 Oktober 2014

Kecamatan/ Dinas	Jumlah Warga Wajib e-KTP	Hasil Perekaman	Yang Terendap di Server Kec./Dinas	Total Perekaman
Taktakan	64.895	48.511	179	48.690
Walantaka	56.936	47.393	915	48.308
Serang	183.922	121.228	1.225	122.453
Curug	37.620	31.088	217	31.305
Kasemen	66.352	51.579	341	51.920
Chipocok Jaya	58.126	46.375	229	46.604
Dinas/Mobile	-	4.759	3.071	7.830
Jumlah	467.851	350.933	6.177	357.110

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang, 2014

Dari hasil perekaman tersebut terlihat tidak mencapai 100% yaitu hanya 76,33% hal ini terjadi karena beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan e-KTP. Kesiapan Pemerintah Kota Serang dalam penyelenggaraan program E-KTP ini dikatakan cukup baik, karena dari beberapa aspek yang diteliti Pemerintah Kota Serang sudah memenuhi dan menjalani ketentuan pemerintah pusat mengenai penyelenggaraan perekaman E-kTP ini. Berikut hasil penelitian yang mencakup beberapa indikator analisis kesiapan dalam penyelenggaraan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang.

Tabel 4.9
Hasil Penelitian Analisis Kesiapan Penyelenggaraan E-KTP

No	Aspek	Kesiapan
1.	Infrastruktur Telekomunikasi	Infrastruktur telekomunikasi sudah ada, namun masih ada kekurangan dalam hal jumlah dan kualitas alat.
2.	Integrasi ICT	Integrasi ICT telah tersedia, hanya terkendala dalam hal jaringan yang menyebabkan terlambatnya penginputan dan penyampaian data.
3.	Tingkat Konektivitas dan Penggunaan ICT	Penggunaan ICT untuk melakukan komunikasi dan koordinasi, sedangkan untuk tingkat konektivitas, pemerintah sudah memberikan sarana dan prasaranan. Namun, masih ada kendala seperti masalah sinyal jaringan dan kerusakan pada <i>hardware</i> dan <i>software</i> .
4.	Pelatihan	Pemerintah sudah melakukan pelatihan pada petugas perekaman sebelum melakukan kerja lapangan.
5.	Kapasitas SDM	Kapasitas SDM dirasa sudah cukup kompeten, professional, dan berkomitmen untuk melayani masyarakat. Tetapi masih ada kendala dalam hal tidak ada tenaga ahli dalam memperbaiki perangkat berupa <i>hardware</i> maupun <i>software</i> .
6.	Kebijakan Pemerintah	Kebijakan pemerintah sudah dirancang dengan baik dan telah disampaikan kepada seluruh lapisan masyarakat
7.	Peraturan Pemerintah	Peraturan pemerintah telah dibuat sedemikian rupa sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
8.	Ketersediaan Dana dan Anggaran (Ekonomi)	Ketersediaan dana dan anggaran dirancang sesuai dengan peraturan dan keadaan sumber dana daerah.
9.	Keamanan	Keamanan pada program telah dibuat dengan baik, selain itu penyelenggaraan perekaman berjalan dengan aman.

Sumber: Peneliti, 2015

Namun, dari hasil wawancara yang dilakukan ada beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan E-KTP Kota Serang ini hal ini sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Masih minimnya kesadaran warga masyarakat dalam melakukan perekaman e-KTP

Masih minimnya kesadaran warga ini meliputi kurangnya kesadaran warga untuk datang ke tempat perekaman untuk melakukan perekaman, masyarakat tidak cepat memperbaiki data yang tidak benar, warga juga tidak tanggap dalam melaporkan dan membuat surat kematian keluarga atau saudaranya. Hal ini menjadi kendala pemerintah dalam merampungkan program perekaman E-KTP ini. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Hasil perekaman sampai saat ini masih belum 100%, hal tersebut tidak tercapai dikarenakan tingkat partisipasi masyarakat yang rendah, mereka datang apabila sudah butuh dan terdesak, jika merasa belum diperlukan mereka tidak akan datang melakukan perekaman”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan semua kecamatan yang dimintai keterangannya. Salah satunya pernyataan informan sebagai berikut:

“Kesiapan pemerintah dalam penyelenggaraan E-KTP ini saya rasa sudah dianggap siap, tapi kendala dari proses perekaman yaitu warga banyak yang tidak melakukan perekaman. Ada warga yang memang merantau untuk bekerja, untuk sekolah jadi warga yang berada di luar kota itu yang tidak melakukan perekaman. Alasannya tidak ada waktu”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Serang, hari rabu, 19 November 2014, pukul 13.30 WIB, Bapak Rachman Indrawan)

Hal tersebut dibenarkan oleh pernyataan informan sebagai berikut:

“Saya melakukan perekaman sedikit terlambat tidak sesuai jadwal, sebab saya pergi keluar kota, jadi untuk pulang hanya untuk melakukan perekaman dirasa sulit. Jadi saya menunggu waktu saya untuk melakukan perekaman”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Chipocok Jaya, hari sabtu, 20 Desember 2014, pukul 16.30 WIB, Ibu Catur)

Hal tersebut dinyatakan juga oleh informan sebagai berikut:

“Saya tidak punya E-KTP sampai saat ini, karena saya tidak melakukan perekaman. Malas pergi ke kecamatan, sebab waktu saya habis untuk berjualan”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Kasemen, hari minggu, 21 Desember 2014, pukul 16.00 WIB, Ibu Alfiah)

Dalam hal ini, pihak kecamatan sudah melakukan berbagai cara untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Pihak kecamatan mendapatkan data warga yang belum melakukan perekaman setelah itu kecamatan datang langsung ke rumah warga untuk melakukan perekaman, tapi tetap saja warga masih tidak melakukan perekaman. Seperti pernyataan informan sebagai berikut:

“ Waktu perekaman fleksibel, bahkan kami melakukan perekaman sesuai permintaan warga. Kami sampai membuka layanan di hari sabtu dan minggu hanya untuk warga yang sibuk. Bahkan kami datangi rumah warga hanya untuk mendatangi warga yang belum melakukan perekaman, tapi tetap saja warga yang mempunyai kesibukan tidak datang dan tidak melakukan perekaman”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

Selain masalah minimnya kesadaran untuk datang melakukan perekaman, warga juga kurang menyadari pentingnya membenarkan data sebagai pemukhtahiran data diri warga tersebut. Sehingga masalah salah cetak pun muncul. Apalagi masalah laporan kematian yang tidak

dilakukan masyarakat terhadap keluarganya yang sudah meninggal, hal ini juga menjadi kendala dalam jumlah wajib E-KTP. Hal ini dinyatakan oleh pihak dinas sebagai berikut:

“Kesalahan data itu kesalahan teknis, masyarakat kita pengetahuannya kurang. Jadi pada saat perekaman warga mengiyakan saja data yang ditanyakan operator tanpa dicek dengan baik lalu dalam penginputan ada masalah misalnya data pertama belum dikirim, tetapi perekaman berlanjut, jadi datanya banyak yang tertukar. Padahal untuk pemuktahiran data, Disduk melakukan pemuktahiran data setiap 6 bulan sekali. Masalahnya banyak warga yang tidak melaporkan surat kematian dan lain-lain”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Jadi dari informasi yang didapat, disimpulkan bahwa kesadaran masyarakat Kota Serang dalam penyelenggaraan E-KTP ini masih cukup minim.

2. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintah Kota Serang dalam penyelenggaraan e-KTP terutama dalam pemenuhan alat perekam e-KTP

Kurangnya sarana dan prasarana ini dalam hal jumlah alat yang minim dengan keadaan jumlah warga setiap kecamatan yang cukup banyak, yaitu setiap kecamatan hanya disediakan dua unit saja. Sesuai dengan pernyataan informan, yaitu:

“Alat rekamnya cuma ada dua, menurut saya itu kurang banyak, karena warga di sini banyak sedangkan alat sedikit sehingga saya harus menunggu cukup lama untuk perekaman E-KTP”. (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Curug, hari Rabu 17 Desember 2014, pukul 15.30 WIB, Bapak Amsar)

Namun untuk hal pengadaan alat-alat perekaman ini sudah dianggarkan oleh pemerintah pusat bukan oleh pemerintah Kota Serang sendiri, jadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang hanya menjalankan perintah yang sudah diberikan pemerintah pusat.

Selain jumlah alat yang kurang memadai, banyak masalah yang terjadi di lapangan. Masalah tersebut meliputi:

1) Jaringan Komunikasi

Permasalahan jaringan komunikasi ini sering dikeluhkan para operator perekaman e-KTP. Hal ini terkait dengan jaringan server yang sering eror pada saat perekaman sehingga memperlambat proses perekaman e-KTP. Masalah jaringan ini membuat operator menunggu sedikit lama untuk waktu perekaman bahkan ada yang menghentikan perekaman untuk beberapa lama. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan yaitu:

“Untuk alat, saya rasa sudah cukup baik. Tapi permasalahan jaringan saja yang sering tidak tersambung ke internet. Jadi operator hanya bisa menunggu jaringan membaik sehingga perekaman dihentikan sementara dan kecamatan tidak dapat menjanjikan kepada warga kapan untuk memulai lagi, karena kita hanya menunggu saja perbaikan dari pusat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Curug, hari senin, 16 Februari 2015, pukul 13.30 WIB, Bapak H. Rafiudin, SH, M.Si)

2) Salah Penerbitan

Permasalahan penerbitan ini dikarenakan adanya data yang salah dalam data yang diberikan yaitu berupa data Kartu Keluarga (KK). Walaupun dalam proses perekaman operator menanyakan terlebih dahulu data yang sudah ada tetapi masih ada salah data pada saat

pencetakan. Sehingga banyak warga yang mengeluhkan hasil pencetakan e-KTP ini. Seperti pernyataan warga sebagai berikut:

“Banyak yang salah cetak, ada yang namanya salah tidak sesuai dengan akte, jadi cukup menyulitkan warga jika seperti ini” (Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Walantaka, hari Jumat, 19 Desember 2014, pukul 16.00, Ibu Nurhayati)

Salah cetak ini tidak dapat diatasi oleh pihak kecamatan ataupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena untuk masalah pencetakan ini sudah diserahkan oleh pemerintah pusat. Walaupun demikian untuk permasalahan salah cetak ini pihak kecamatan dan dinas masih memberikan pengaduan kesalahan. Seperti pernyataan informan yaitu:

“Untuk E-KTP yang salah kecamatan tetap melayani pengaduan nanti kecamatan melakukan pendataan ulang kemudian diberikan langsung ke pusat”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Safari)

Salah cetak ini tidak bisa diatasi langsung oleh pemerintah Kota Serang sebab pemerintah tidak mendapatkan mesin cetak. Jadi untuk yang salah cetak akan dikembalikan langsung ke pemerintah pusat dan untuk E-KTP yang salah ini pemerintah Kota Serang tidak mengetahui rampungnya berapa lama.

3) Masih berlakunya KTP konvensional

Berlakunya KTP konvensional ini menjadi salah satu masalah yang terjadi akibat adanya pendistribusian dan salah cetak E-KTP yang sudah jadi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil masih memberlakukan KTP

konvensional agar masyarakat tetap melakukan administrasi lain yang terkait dengan KTP. Hal ini dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“KTP konvensional masih digunakan, sebab masyarakat kadang masih ada yang belum melakukan perekaman, tapi seharusnya KTP konvensional tidak diberlakukan lagi, agar warga yang belum melakukan perekaman mau melakukan perekaman E-KTP”. (Wawancara dengan Kasi Pemerintahan Kecamatan Chipocok Jaya, hari Selasa, 25 november 2014, pukul 13.00 WIB, Bapak Kurdy)

Hal ini dibenarkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil yaitu:

“KTP konvensional masih diberlakukan, tapi akan berakhir pada 31 Desember 2014 ini. Jadi tahun depan KTP konvensional tidak akan berlaku lagi, sehingga akan memaksa warga yang tidak memiliki E-KTP melakukan perekaman E-KTP”. (Wawancara dengan Kasi Sistem & Teknologi Informasi Kependudukan, hari Jumat, 28 November 2014, pukul 10.00 WIB, Bapak Mukhriji, S.Sos, M.Si)

Hal ini menjadi dilema, sebab melihat dari masih diberlakukannya KTP konvensional menjadikan program E-KTP tidak cukup berarti di mata masyarakat. Sebab buat apa program E-KTP dibuat jika masyarakat masih diperbolehkan menggunakan KTP konvensional untuk kegiatan setiap administrasi. KTP konvensional diberlakukan juga karena pencetakan E-KTP tidak dilakukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil. Sehingga apabila masyarakat memerlukan E-KTP untuk keperluan administrasi, Dinas menggantinya dengan KTP konvensional yang dapat dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan cepat. Hal ini dinyatakan oleh informan yaitu:

“Teman saya E-KTPnya hilang, lalu diganti dengan KTP konvensional bukan dengan E-KTP lagi. Jadi saya menyangkan buat apa ada E-KTP jika KTP biasa saja masih berlaku”.

(Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Serang, hari Kamis, 18 Desember 2014 pukul 16.00 WIB, Nursyarif)

Dari informasi yang didapat, KTP konvensional ini diberlakukan karena memang tidak ada lagi solusi yang harus dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mengatasi masalah perekaman dan pencetakan E-KTP. Dinas ingin mempermudah masyarakat dalam hal administrasi.

4) Pendistribusian

Pendistribusian E-KTP yang sudah jadi sudah dilaksanakan setiap Kecamatan. Pendistribusian E-KTP ini didapat langsung dari pemerintah pusat tidak melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Pemerintah pusat langsung mengirim hasil E-KTP yang rampung dicetak melalui pos. Pendistribusian E-KTP kepada masyarakat ini memakan waktu yang cukup cepat tetapi banyak sekali E-KTP warga yang belum jadi, sehingga banyak warga yang mengeluhkan hal tersebut.

Tentang proses pembuatan E-KTP ini sudah diatur oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pada Pasal 69 ayat 1 huruf (a) tentang penerbitan dokumen pendaftaran penduduk seperti KK dan KTP wajib diterbitkan paling lambat 14 hari oleh Instansi Pelaksana, seharusnya ketentuan yang tersebut juga berlaku pada proses pembuatan Elektronik KTP (E-KTP) karena penyelenggaraan Elektronik KTP (E-KTP) juga mengacu kepada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan namun dalam implementasinya saat ini adalah Elektronik KTP (E-KTP) tidak diterbitkan paling lambat 14

(empat belas) hari melainkan penerbitan Elektronik KTP (E-KTP) tersebut diserahkan sepenuhnya kepada Pemerintah Pusat sehingga Pemerintah Pusat yang menentukan kapan Elektronik KTP (E-KTP) penduduk diterbitkan.

Merujuk dari undang-undang tersebut menerbitkan E-KTP paling lambat 14 hari namun banyak sekali kemungkinan kendala-kendala yang akan dihadapi pemerintah pusat, maka waktu penerbitan E-KTP diserahkan sepenuhnya kepada pemerintah pusat. Masalah yang terjadi yaitu keterlambatan datangnya E-KTP yang meresahkan masyarakat, karena masyarakat yang tidak mendapat E-KTP ini menanyakan E-KTP ke pihak kecamatan yang hanya sebagai pelaksana tugas.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kesiapan Dinas Kependudukan Kota Serang dalam penyelenggaraan E-KTP sudah dikatakan siap, tapi masih banyak kendala-kendala dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian, peneliti menyimpulkan bukan hanya *e-readiness* pemerintah saja yang harus dilihat dalam merencanakan suatu program tapi pemerintah juga harus melihat *e-readiness* masyarakat sebagai pengguna.

E-readiness pemerintah dan *e-readiness* masyarakat pengguna akan saling mempengaruhi. Apabila sebuah masyarakat memiliki *e-readiness* yang cukup baik sedangkan pemerintah memiliki *e-readiness* dengan tingkat dibawahnya maka akan muncul tuntutan masyarakat dalam pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang lebih baik. Begitu pula sebaliknya jika pemerintah memiliki *e-readiness* lebih baik sedangkan *e-*

readiness masyarakat kurang maka pemerintah akan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan *e-readiness* masyarakat. Sehingga apabila *e-readiness* pemerintah dan *e-readiness* masyarakat sama-sama baik maka apapun program yang direncanakan akan berjalan dengan baik.

4.3.3 Rekomendasi

Kesiapan penyelenggaraan E-KTP di Kota Serang memang sudah cukup siap, tetapi masih terdapat kelemahan-kelemahan. Hal ini ditandai dengan terjadinya permasalahan pada proses perekaman. Oleh sebab itu peneliti mengemukakan rekomendasi agar program E-KTP ini dapat dikembangkan dan memiliki manfaat yang optimal. Rekomendasi yang kami berikan antara lain:

- a. Dalam masalah minimnya kesadaran masyarakat melakukan perekaman, hendaknya pemerintah melakukan penyampaian informasi langsung ke tempat masyarakat itu tinggal. Dalam hal ini juga pemerintah dapat membuat mobil perekaman keliling sehingga masyarakat yang tidak melakukan perekaman dengan alasan pekerjaan dapat melakukan perekaman tanpa harus meninggalkan pekerjaannya.
- b. Dalam masalah sarana dan prasarana yaitu kurangnya alat perekaman, hendaknya pemerintah pusat dalam hal ini Departemen Dalam Negeri memberikan perangkat perekaman data E-KTP disesuaikan dengan jumlah penduduk di masing-masing kecamatan. Sehingga untuk kecamatan yang

memiliki jumlah penduduk lebih banyak hendaknya mendapatkan penambahan perangkat perekaman E-KTP.

- c. Permasalahan jaringan ini salah satunya dikarenakan tidak adanya tenaga ahli yang dapat menanganinya. Hal ini hendaknya pemerintah dapat menyediakan tenaga ahli untuk menangani kerusakan alat dan masalah jaringan. Pemerintah juga dapat membekali para operator perekaman dengan keahlian tentang jaringan dan bagaimana menangani kerusakan alat.
- d. Salah penerbitan dan pendistribusian E-KTP yang sudah jadi ini menjadi masalah pemerintah setelah proses perekaman. Hal ini dapat diminimalisir jika pemerintah pusat memberikan hak pencetakan kepada setiap masing-masing kecamatan. Jadi apabila ada kesalahan, kecamatan tidak hanya menunggu hasil dari pusat tetapi dapat langsung memperbaikinya di kecamatan sehingga masalah pemerataan pendistribusian E-KTP dapat selesai dengan cepat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan teori *e-readiness* yang menjadi landasan teori peneliti bahwa kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang tersebut dinyatakan cukup siap, terlihat dari beberapa indikator yaitu infrastruktur telekomunikasi, hubungan ICT, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas Sumber Daya Manusia, Kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, Ketersediaan dana dan anggaran (ekonomi) dan keamanan.

Namun dikatakan cukup siap karena dari beberapa aspek yang diteliti, Pemerintah Kota Serang sudah memenuhi dan menjalankan ketentuan pemerintah pusat mengenai penyelenggaraan perekaman E-KTP, tapi masih ada beberapa masalah yang terjadi pada saat pelaksanaan E-KTP tersebut, yaitu:

1. Hasil Perekaman E-KTP Kota Serang belum 100% yaitu dari Wajib E-KTP sebanyak 467.851 jiwa yang sudah melakukan perekaman sebanyak 350.933 jiwa atau sebesar 76,33%.
2. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintah Kota Serang dalam penyelenggaraan e-KTP terutama dalam pemenuhan alat perekam e-KTP. Selain jumlah alat yang kurang memadai, banyak masalah yang

terjadi di lapangan. Masalah tersebut meliputi: Jaringan Komunikasi, salah cetak dan pendistribusian E-KTP yang sudah jadi.

5.2 Saran

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hendaknya selalu melakukan koordinasi dengan setiap kecamatan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program E-KTP sehingga mendapat suatu penyelesaian yang disepakati bersama.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebaiknya selalu mengadakan evaluasi mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan. Jadi apabila kecamatan mengalami kesulitan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berkoordinasi dengan pemerintah pusat untuk memberikan solusi dari permasalahan tersebut.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebaiknya selalu memberikan setiap informasi tentang program E-KTP yang didapat dari pemerintah pusat agar program E-KTP dapat selesai sesuai dengan target.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA
- Bahrowi, Muhammad & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant D. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Solichin, Abdul Wahab. 2012. *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Malang: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo

Sumber Lain

- Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*

- Undang-undang No. 23/2006 tentang kewenangan dan pelaksanaan administrasi kependudukan*
- Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.*
- Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK*
- Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009*
- Instruksi Presiden RI Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government*
- Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
- Dokumen Departemen Komunikasi dan Informatika Indonesia. *Blue Print Sistem Aplikasi E-Government*. Jakarta Tahun 2004
- Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Data Base Kependudukan dan E-KTP. 2010. Serang: Advokasi dan Sosialisasi NIK dan E-KTP*
- Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Program Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Serang*. Tahun 2011
- Rosiyadi, Didi dkk. 2007. *E-Government Dimension*. Jurnal Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta: Pusat Penelitian Informatika, Lembaga Pengetahuan Indonesia.
- Fahruradi, Djumadi & Burhanudin. 2013. *Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional)*. eJournal Pemerintahan Integratif Vol. 1, Nomor. 1, 2013:12-25
- Prasetyono, Dwi Wahyu & Putu Aditya Fedian Ariawantara. 2012. *Kebijakan Politik Electronic Government, Pelayanan Publik atau Kepentingan Politis (Studi deskriptif Implementasi e-KTP di Kota Surabaya)*. Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik Vol. 3: 12-23
- Wisnu, Stevanus dan Surendo, Kridanto. 2005. *Model E-Government Readiness Pemerintah Kab/Kotamadya dan Keberhasilan E-Government*. Kajian Teori Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi

- Setiawan, Weni. 2011. *Penerapan E-Government di Indonesia*. Opini. Depok: Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Hasanawati, Mira. 2012. *Implementasi e-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang*. Skripsi. Serang: Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Jaya, Fahrudin. 2011. *Analisis Kesiapan Pemerintah Kota Palopo dalam Penyelenggaraan E-Government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*. Skripsi. Makassar: Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin
- Djunaedi, Achmad. 2002. *Beberapa Pemikiran Penerapan E-Government Alam Pemerintahan Daerah di Indonesia*. <http://Otda.lampungprov.go.id/download.php/file=files/e-govt-pemda-indo.pdf>. (Diakses 21 Maret 2014).
- Indopos. Maret. Perekaman data e-KTP. URL: <http://www.indopos.co.id/index.php/arsip-berita-jakarta-raya/54urbancity/23234-perekaman-data-e-ktp-kota-serang-dimulai-besok.html> (Diakses: 23 September 2012)
- Maret. 2014. *Fungsi e-KTP*. URL: <http://www.e-ktp.com/fungsi-e-ktp/> (Diakses 21 Maret 2014)
- September. 2012. *Data Base Hasil Perekaman e-KTP Kota Serang Dinilai Janggal*. URL: <http://mediabanten.com/content/data-base-hasil-perekaman-e-ktp-kota-serangdinilai-janggal>(Diakses 20 Desember 2012).
- Taufik, Tatang A. 2001. *Kesiapan Masyarakat di Era Informasi*. URL: <http://id.scribd.com/doc/4900455/B1-Kesiapan-Masyarakat-Tatang-AT> (Diakses pada 29 Juni 2013)
- Agustus. 2011. URL: <http://dispenmaterikuliah.blogspot.com/2011/08/makalahkependudukan.html>. (Diakses 15 Mei 2013)

Pedoman Wawancara

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang

1. Untuk mendukung kesiapan penyelenggaraan e-KTP apakah pemerintah menyediakan infrastruktur yang baik?
2. Sarana komunikasi apa yang digunakan dalam menginput data dan menyalurkan data?
3. Apakah tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan e-KTP ini baik?
4. Pelatihan apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang kepada pegawai perekaman e-KTP?
5. Bagaimana cara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang memberikan informasi kepada setiap Kecamatan dalam pelaksanaan program e-KTP?
6. Apakah menurut anda operator e-KTP yang ada di setiap kecamatan sudah memenuhi kapasitas ideal?
7. Apakah wewenang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan program e-KTP tersebut?
8. Bagaimana menurut anda mengenai anggaran penyelenggaraan e-KTP ini?
9. Adakah perangkat hukum yang menjamin keamanan dalam pelaksanaan e-KTP ini? Contohnya seperti apa?

Pedoman Wawancara

Pemerintahan Kecamatan

1. Apakah pemerintah Kota Serang menyalurkan fasilitas infrastruktur yang baik pada pihak kecamatan?
2. Apakah ada jaringan komunikasi yang memudahkan dalam penginputan data perekaman?
3. Apakah tingkat konektivitas dan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan e-KTP di kecamatan ini baik?
4. Apakah staf kecamatan mendapatkan pelatihan?
5. Bagaimana menurut anda mengenai kemampuan pegawai dalam melayani perekaman e-KTP ini?
6. Apakah ada wewenang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelaksanaan program e-KTP tersebut?
7. Apakah peraturan pemerintah Kota Serang mengenai e-KTP sudah dijalankan dengan baik oleh pihak Kecamatan?
8. Bagaimana menurut anda mengenai anggaran penyelenggaraan e-KTP ini?
9. Adakah perangkat hukum yang menjamin keamanan dalam pelaksanaan e-KTP ini? Contohnya seperti apa?

Pedoman Wawancara

Masyarakat Kota Serang yang melakukan perekaman e-KTP

1. Menurut anda Apakah fasilitas infrastruktur program e-KTP yang disediakan sudah baik?
2. Apakah ada jaringan komunikasi yang memudahkan anda dalam mendapatkan informasi mengenai program e-KTP tersebut?
3. Apakah tingkat konektivitas dalam mengakses informasi mengenai program e-KTP mudah didapatkan?
4. Bagaimana menurut anda melihat kinerja pegawai kecamatan yang sudah melakukan pelatihan program e-KTP? Apakah sudah puas dengan pelayanannya?
5. Bagaimana menurut anda mengenai kapasitas jumlah pegawai yang melayani perekaman e-KTP sudah memenuhi syarat dengan jumlah warga yang cukup banyak?
6. Apakah kebijakan e-KTP ini sudah efektif dijalankan oleh pemerintah Kota Serang?
7. Bagaimana menurut anda mengenai peraturan pemerintah Kota Serang dalam penerapan program e-KTP?
8. Bagaimana menurut anda mengenai anggaran penyelenggaraan e-KTP ini?
9. Menurut anda bagaimana tingkat keamanan pada saat perekaman e-KTP?

Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Bapak Nico Tri Satria selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Kasemen, hari Senin, 17 November 2014, pukul 14.30 WIB.



Wawancara dengan Ibu Nurhayati masyarakat Kecamatan Walantaka, hari Jumat, 19 Desember 2014, pukul 16.00, WIB.



Wawancara dengan Bapak Safari selaku Kasi Pemerintahan Kecamatan Walantaka, hari rabu, 9 November 2014, pukul 10.00 WIB.



Wawancara dengan masyarakat Kecamatan Cipocok Jaya, hari sabtu, 20 Desember 2014, pukul 16.30 WIB, Ibu Catur.

BIODATA PENELITI

A. Biodata Mahasiswa

Nama : Rachmat Kurniawan
Umur : 26 Tahun
Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 30 Maret 1989
Alamat : Jl. Ki Ajurum No. 38 RT 01 RW 018
Sempu Gedang Kelurahan Cipare
Kecamatan Serang
No. Hp : 085920151346

B. Biodata Orang Tua

Nama Ayah : H. Sueb Abidin
Alamat : Jl. Ki Ajurum No. 38 RT 01 RW 018
Sempu Gedang Kelurahan Cipare
Kecamatan Serang
Nama Ibu : Hj. Nurtiah
Alamat : Jl. Ki Ajurum No. 38 RT 01 RW 018
Sempu Gedang Kelurahan Cipare
Kecamatan Serang

C. Riwayat Pendidikan

1. TK Putra II Kota Serang (1996)
2. SDN Sempu 2 Kota Serang (2002)
3. SMPN 2 Kota Serang (2005)
4. Penyetaraan Sekolah Menengah Atas (2008)
5. FISIP UNTIRTA, Program Studi Ilmu Administrasi Negara (2008-Sekarang)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap Peneliti, yaitu **Rachmat Kurniawan** lahir di Serang pada tanggal 30 Maret 1989, merupakan anak ke-2 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak H. Sueb Abidin dan Ibu Hj. Nurtiah. Peneliti berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Kini Peneliti beralamat di Jl. Ki Ajurum No. 38 RT 01 RW 018 Sempu Gedang Kelurahan Cipare Kecamatan Serang. Adapun riwayat pendidikan Peneliti, yaitu pada tahun 1996 lulus dari TK TK Putra II Kota Serang. Kemudian melanjutkan di SDN Sempu 2 Kota Serang dan lulus pada tahun 2002. Pada tahun 2005 lulus dari SMPN 2 Kota Serang dan melanjutkan ke Penyetaraan Sekolah Menengah Atas lulus tahun 2008. Setelah itu kuliah di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Pada tahun 2015, Peneliti telah menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara , Konsentrasi Kebijakan Publik dengan berjudul “ANALISIS KESIAPAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA SERANG DALAM PENYELENGGARAAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP)”.