

## **KATA PENGANTAR**

Program e-KTP terkesan terburu-buru untuk di implementasikan dengan bukti adanya pengunduran program sampai pada 31 Desember 2013 karena jumlah penduduk pada saat rekapitulasi tahun 2009 tidak ditargetkan atau di asumsikan sesuai dengan jadwal implementasi program. Terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh tim supervisi di daerah pada kegiatan di tahun 2011, khususnya pada perekaman e-KTP, seperti masalah tersendatnya atau putusnya jaringan komunikasi data, rusaknya peralatan perekaman seperti iris scanner, serta masalah lainnya yang menyebabkan terhentinya operasional layanan perekaman e-KTP. Sehingga ada warga yang tidak bisa ikut dalam perekaman e-KTP. Masih banyak warga mengeluh terhadap buruknya pelayanan publik untuk mengurus perekaman e-KTP.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka perlu dilakukan perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimanakah Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Kota Medan (Studi pada Kecamatan Medan Area)”.

Medan, Mei 2015  
Penulis

**Juliana Angkat**  
**NPM. 131801075**

## DAFTAR ISI

### Halaman

|  |           |
|--|-----------|
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN TESIS .....</b>           | <b>-</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                       | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                           | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                        | <b>iv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                        | <b>v</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                  | 1         |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                      | 8         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                      | 9         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                     | 9         |
| 1.5 Sistematika Penulisan.....                   | 9         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>             | <b>11</b> |
| 2.1 Kebijakan Publik.....                        | 11        |
| 2.2 Tujuan Kebijakan Publik.....                 | 20        |
| 2.3 Implementasi Kebijakan Publik .....          | 23        |
| 2.4 Good Governance Dalam Kebijakan Publik ..... | 32        |
| 2.5 Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)..... | 38        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>           | <b>50</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                       | 50        |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....             | 50        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                    | 50        |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....                | 51        |
| 3.5 Jenis Data.....                              | 52        |
| 3.6 Teknik Analisis Data .....                   | 53        |
| <b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN .....</b>  | <b>55</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kota Medan .....               | 55        |
| 4.2 Gambaran Umum Kecamatan Medan Area .....     | 59        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                      | <b>79</b> |
| 5.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Kecamatan<br>Medan Area .....             | 80        |
| 5.2 Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan e-KTP Di Kecamatan<br>Medan Area Kota Medan..... | 83        |
| 5.3 Pembahasan .....  | 86        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>91</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 91        |
| 6.2 Saran.....  | 92        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>49</b> |



## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Tabel 1. Penerimaan PBB Kecamatan Medan Area Tahun 2013 .....                             | 62             |
| Tabel 2. Penerimaan PBB Kecamatan Medan Area Tahun 2014.....                              | 63             |
| Tabel 3. Jumlah Pegawai sampai Bulan Juni 2014.....                                       | 65             |
| Tabel 4. Kelurahan serta luas wilayah dan Nama Kepala Kelurahan.....                      | 66             |
| Tabel 5. Jumlah penduduk Kecamatan Medan Area berdasarkan<br>data tahun 2013 .....        | 67             |
| Tabel 6. Jumlah penduduk berdasarkan Agama dan Suku Bangsa sesuai data<br>tahun 2013..... | 68             |



## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Unsur sistem kebijakan publik dan kaitannya dengan tahapan proses kebijakan ..... | 17 |
| Gambar 2. Tahapan kebijakan publik .....  | 20 |
| Gambar 3. Model Implementasi Kebijakan Publik menurut George Edward III ...                 | 31 |
| Gambar 4. Struktur Organisasi Kecamatan Medan Area.....                                     | 78 |

