

**IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO. 8 TAHUN
2016 TERHADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK
PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS**

TESIS

OLEH

**DIAN HARRYANTI
NPM. 211801026**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

Telah diuji pada 15 April 2023

Nama : Dian Harryanti

NPM : 211801026



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si

Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Penguji Tamu : Dr. Adam, MAP

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 11/7/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dian Harryanti
NPM : 211801026
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan**



Dian Harryanti

IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO. 8 TAHUN 2016 TERHADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH
DIAN HARRYANTI
NPM. 211801026

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/7/23

Access From (repository.uma.ac.id)11/7/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016
Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada
Kantor Camat Medan Amplas**

Nama : Dian Harryanti

NPM : 211801026

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr. Budi Hartono, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

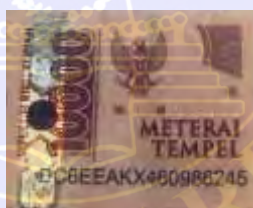
Nama : Dian Harryanti

NPM : 211801026

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan diterbitkan kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Dian Harryanti

NPM 211801026

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah ,segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas”**. Shalawat dan salam peneliti hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Tujuan disusunnya tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, peneliti ,mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof, Dr. Ir. Retna Asturi Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Dr. Budi Hartono, M.Si.
4. Dosen Pembimbing I, Dr. Warjio, MA, untuk seluruh bimbingan, saran dan kritik membangun yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Budi Hartono, M.Si, untuk seluruh bimbingan saran dan kritik yang diberikan selama proses penulisan tesis ini.
6. Camat Medan Amplas, Irfan Asardi Siregar, S.Sos, Sekretaris Camat Medan Amplas, Andrew F. Ayu, S.STP, M.Si, Operator Disdukcapil, Muhammad

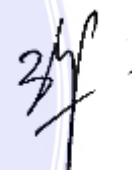
Hasrul, Kepala Lingkungan, Darmawan Sitorus dan warga masyarakat yang telah memberikan waktu dan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan wawancara ini.

7. Seluruh dosen dan staff administrasi Pascasarjana Ilmu Administrasi Publik, untuk segala bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan.

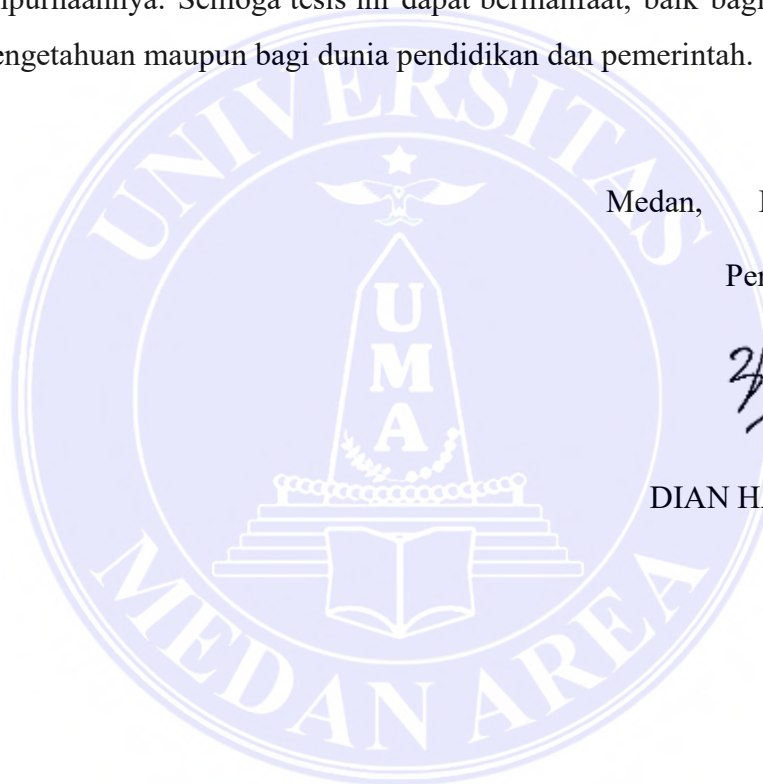
Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia pendidikan dan pemerintah.

Medan, Februari 2023

Penulis



DIAN HARRYANTI



HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T. sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah peneliti akhirnya dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **“Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas”**. Shalawat dan salam peneliti hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para Beliau. Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, Almarhum Papa tercinta Ir. H. R. Sumihar K.S dan Mama tercinta Hj. Meidy A. Sumihar, B.Sc dan juga Ayah dan Ibu Mertua tercinta, Drs. H. Hasrul Azwar, MM dan Hj. Nani Muliani, yang tiada hentihentinya selalu mendoakan, memberikan dukungan dalam segala hal.
2. Suami saya H. Irsal Fikri, S.Sos dan anak-anak gadis tersayang, Najwa Hayati, Salsabila Nazhifa, Sofia Afifah, Naura Delisha, untuk perhatian, pengertian dan cinta kalian buat mama, Mama loves you all girls.
3. Keluarga besar tersayang, Mas, Abang, Kakak, Adik-adik, dan keponakan-keponakan mami dee, untuk doa, dukungan dan perhatiannya.
4. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Pascasarjana Administrasi Publik UMA TA 2021/2022, you are all the best.
5. Pasukan MANTAP, Ganda, Tika, Tasya, Koko, Nelly, yang tiap detiknya pasti direpotin dengan segala urusan yang penting dan gak penting. Thanks for everything.

Medan, Februari 2023


Dian Harryanti

HALAMAN MOTTO

*“Selalu berusaha menjadi yang terbaik
dalam hidup versi dirimu sendiri”*



ABSTRAK

IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 8 TAHUN 2016 TERADAP PELAYANAN KTP ELEKTRONIK PADA KANTOR CAMAT MEDAN AMPLAS

Nama : Dian Harryanti
NPM : 211801026
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Warjio, MA
Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Program KTP Elektronik ini dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan implementasi kebijakan Permendagri No. 8 Tahun 2018 pada Kantor Camat Medan Amplas dan faktor yang mempengaruhi kebijakan implementasi. Peneliti menggunakan Teori Edwards III sebagai pedoman analisis dan menggunakan teori Miles, Huberman dan Saldana sebagai teknik analisis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan penelitian yaitu Camat Medan Amplas sebagai informan kunci, Sekretaris Camat dan Kasi Tata Pemerintahan sebagai informan utama, informan tambahan sebanyak tujuh orang. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas sudah cukup baik namun masih memiliki kendala. Komunikasi antara pembuat kebijakan, pelaksana dan warga masyarakat sudah cukup baik, SDM sudah memiliki kompetensi yang sesuai, SOP sudah ditetapkan dan petugas bertindak sesuai dengan SOP yang ada. Namun, masih kurangnya partisipasi dan kesadaran warga masyarakat menyebabkan target perekaman KTP masih belum terpenuhi. Faktor yang mempengaruhi implementasi adalah adanya peraturan pemerintah yang menjadi pedoman pelaksanaan implementasi, sosialisasi kebijakan, SDM yang sudah sesuai, sarana dan prasarana yang lengkap.

Kata kunci : implementasi, KTP Elektronik.

ABSTRACT

Implementation of Permendagri No. 8 of 2016 on Electronic KTP Services at the Medan Amplas Sub-district Office

Name : Dian Harryanti
NPM : 211801026
Study Program : Master of Science in Public Administration
Supervisor I : Dr. Warjio, MA
Supervisor II : Dr. Budi Hartono, M.Si

Electronic Identity Card program is implemented throughout Indonesia, including in Medan Amplas District. Focus of this research is the implementation of Permendagri No. 8 of 2018 at the Medan Amplas Sub-District Office and factors influencing implementation policies. Research used Edwards III's theory for analysis and used the theory of Miles, Huberman and Saldana as an analytical technique. The research used descriptive qualitative with primary data using purposive sampling technique. The Head of Medan Amplas Sub-District as the key informant, the Secretary and Head of Governance as the main informants, seven additional informants. Data collection techniques using interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of the Electronic Identity Card policy at the Medan Amplas Sub-district Office is quite good but still has problems. Communication between policy makers, implementers and community members is quite good, human resources have appropriate competencies, SOPs have been established and officers act according to existing SOPs. However, the lack of community participation and awareness has resulted in the target of recording data still not being met. Factors that influence implementation are the existence of government regulations that serve as guidelines for implementing implementation, policy outreach, appropriate human resources, complete facilities and infrastructure.

Keyword : *Implementation, Electronic KTP.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kerangka Teori	8
2.1.1. Implementasi Kebijakan	8
2.1.2. Teori Implementasi Kebijakan	11
2.1.3. Kebijakan Publik	26
2.2. Konsep Pelayanan KTP Elektronik	29
2.2.1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik	31
2.2.2. Pelayanan Publik	34
2.2.3. Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan KTP Elektronik	36
2.3. Penelitian Terdahulu	37
2.4. Kerangka Pikir Penelitian	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1. Lokasi Penelitian	47
3.2. Jenis Penelitian	48
3.3. Informan Penelitian	48
3.4. Teknik Pengumpulan Data	49
3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional	51
3.5.1. Defenisi Konsep	51

3.5.2.	Defenisi Operasional	52
3.6.	Teknik Analisa Data	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1.	Hasil Penelitian	57
4.1.1.	Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	57
4.1.2.	Struktur Organisasi Kecamatan Medan Amplas	58
4.1.3.	Visi dan Misi Kecamatan Medan Amplas	59
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas	60
4.1.5.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Perekaman KTP Elektronik	67
4.1.6.	Syarat-syarat Permohonan Pembuatan KTP Elektronik	68
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	69
4.3.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	70
4.3.1.	Implementasi Permendagri No.8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas	70
4.3.2.	Faktor yang mempengaruhi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas	99
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1.	Kesimpulan	106
5.1.1.	Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas	106
5.1.2.	Faktor yang mempengaruhi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas	107
5.2.	Saran	108
	DAFTAR PUSTAKA	110
	LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

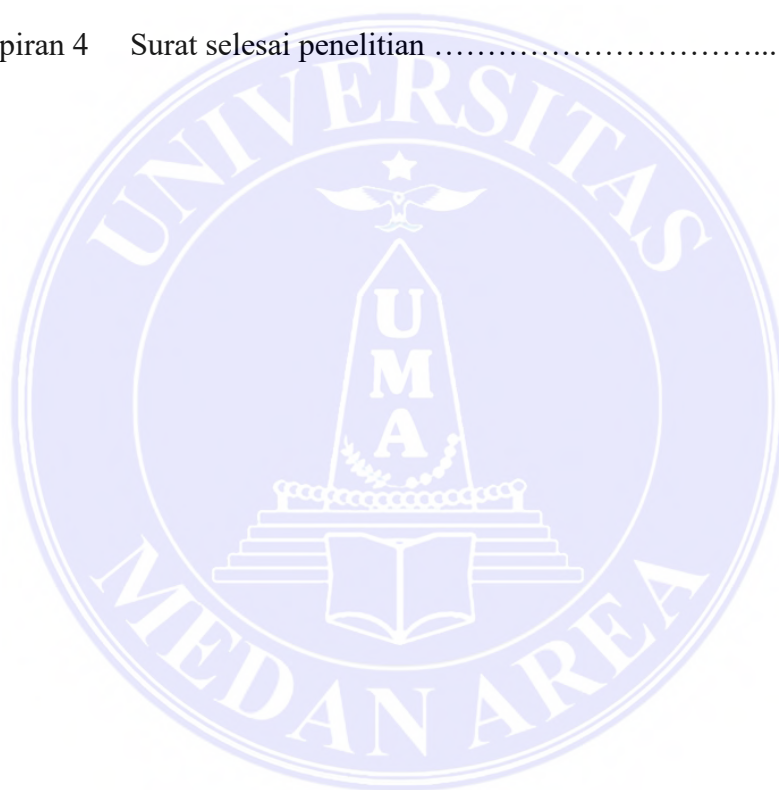
	<i>Halaman</i>
Tabel 1 Data empirik kondisi KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas	5
Tabel 2 Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu	40
Tabel 3 Informan penelitian implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas	49
Tabel 4 Jumlah PNS dan Honorer se-Kecamatan Medan Amplas	58
Tabel 5 Daftar informan penelitian	76
Tabel 6 Jumlah pegawai Kantor Camat Medan Amplas	80
Tabel 7 Jumlah pegawai bagian tata pemerintahan Kantor Camat Medan Amplas	80

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar 1 Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut (Merilee S. Grindle, 1980. <i>Politics and Policy Implementation in The Third World</i> , Princeton university Press, New Jersey, p.11)	13
Gambar 2 Model implementasi menurut Mazmanian dan Sabatier	17
Gambar 3 Model implemetasi kebijakan publik Edward III	49
Gambar 4 Kerangka pemikiran	58
Gambar 5 Peta lokasi Kantor Camat Medan Amplas	76
Gambar 6 Komponen analisis data	80
Gambar 7 Struktur organisasi Kecamatan Medan Amplas	80

DAFTAR LAMPIRAN

	<i>Halaman</i>
Lampiran 1 Pedoman wawancara	112
Lampiran 2 Dokumentasi penelitian	122
Lampiran 3 Surat izin penelitian	128
Lampiran 4 Surat selesai penelitian	129



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kartu Tanda Penduduk adalah tanda pengenal dan bukti identitas resmi penduduk, dan saat ini berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepemilikan kode pengaman dan rekaman elektronik data kependudukan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan yang memuat rekaman sidik jari penduduk adalah merupakan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk bagi satu orang penduduk.

Kemudahan informasi dan transaksi dapat dilakukan secara tepat waktu, hemat biaya, dan tepat sehingga mendukung produktivitas kerja, merupakan salah satu contoh betapa pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan manfaat positif dan kemudahan dalam segala aspek kehidupan.

E-Government, KTP Elektronik, e-education, e-learning, e-medicine, e-laboratory, e-commerce, dan e-banking adalah contoh informasi elektronik dan metode transaksi yang muncul sebagai akibat dari kemajuan teknologi. 35Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang merupakan salah satu program nasional yang dilaksanakan di setiap daerah karena dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih tepat dan akurat. hasil data kependudukan dan untuk mewujudkan tertib administrasi, merupakan salah satu penerapan e-Government dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi.

Kepemilikan kode pengaman dan rekaman elektronik data kependudukan berdasarkan Nomor Induk Kependudukan yang memuat rekaman sidik jari penduduk adalah merupakan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk bagi satu orang penduduk. Alhasil, keberadaan KTP Elektronik menjamin keamanan nasional karena warga negara akan cenderung memiliki identitas ganda atau identitas palsu, sehingga mengurangi risiko terorisme, tenaga kerja ilegal, dan perdagangan manusia (trafficking).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain yang terkait dengan program KTP Elektronik merupakan leading sector di daerah untuk pelaksanaan Program Nasional Penerapan KTP Elektronik yang dikelola oleh Pusat Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan, Kementerian Dalam Negeri. –Seluruh kegiatan administrasi kependudukan di daerah akan ditanggung oleh APBN sehingga pemerintah daerah tidak lagi mengalokasikan anggaran untuk pembuatan KTP, KK, dan akta kematian,” demikian kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri. Semua dokumen kependudukan, termasuk Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Akta Cerai, dan Akta Pengakuan Anak, kini dibebaskan dari biaya yang sebelumnya hanya diperbolehkan untuk penerbitan KTP Elektronik. Akibatnya, kabupaten dan kota yang masih memungut biaya perlu segera melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Sesuai dengan persyaratan yang digariskan dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia dan mencantumkan

nomor tersebut pada setiap penduduk. KTP berbasis NIK ini juga dilaksanakan sesuai dengan Perpres No. 26 Tahun 2009, yang menggunakan rekam elektronik biodata penduduk, tanda tangan, foto paspor, dan sidik jari untuk mengembangkan penyimpanan database kependudukan yang akurat di tingkat kabupaten, kota, provinsi, dan tingkat pusat.

Implementasi kebijakan adalah suatu proses dimana lembaga pelaksana melakukan serangkaian tindakan terencana dan bertahap berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh otoritas terkait.

Undang-undang yang mengatur tentang penggunaan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dan Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009, bertujuan untuk menciptakan database kependudukan tingkat kabupaten/kota dan provinsi yang akurat. Alhasil, salah satu kegiatan program nasional berbasis administrasi kependudukan terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pemerintah di setiap daerah adalah implementasi kebijakan program KTP Elektronik.

Selain itu, program KTP Elektronik dilaksanakan untuk membantu terciptanya database kependudukan yang akurat, khususnya terkait dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data calon pemilih pemilu (DP4). Hal ini agar DPT Pilkada yang selama ini sering mengalami masalah tidak terulang kembali.

Permendagri No. 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, telah menjelaskan mengenai persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik bagi

penduduk (WNI dan Orang Asing). Warga harus mengisi formulir permohonan di lokasi pelayanan KTP Elektronik dan membawa dokumen persyaratan antara lain NIK, fotokopi kartu keluarga, dan fotokopi izin tinggal tetap (khusus warga negara asing), untuk mendapatkan KTP Elektronik.

Petugas di lokasi pelayanan KTP Elektronik memproses permohonan dengan langsung melakukan verifikasi data penduduk, mengambil dan merekam pas foto, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata, serta membubuhkan tanda tangan dan cap lokasi pelayanan KTP Elektronik pada formulir permohonan setelah persyaratan dinyatakan lengkap.

Kelebihan dan kekurangan penerapan kebijakan KTP Elektronik tentunya akan berdampak pada implementasi di Indonesia. Di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, juga di seluruh Indonesia, program KTP Elektronik telah dilaksanakan.

Pada tataran pelaksanaan, muncul kesulitan, kendala, dan tantangan, khususnya bagi pegawai negeri khusus di Kantor Kecamatan Medan Amplas, karena pembuatan KTP Elektronik bersentuhan langsung dengan masyarakat.

Kecamatan Medan Amplas telah menerapkan program KTP Elektronik untuk melaksanakan kebijakan pemerintah tersebut. Selain itu, dihimpun data dari jumlah penduduk di Kecamatan Medan Amplas sebanyak 134.225 jiwa berdasarkan observasi, dengan rincian 66.785 laki-laki, 67.440 perempuan, dan 98.495 jiwa yang wajib memiliki KTP serta 35.730 jiwa yang belum wajib memiliki KTP. Program KTP Elektronik di Kecamatan Medan Amplas ternyata masih terdapat beberapa kekurangan, salah satunya adalah masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan pencatatan data KTP elektroniknya.

Tabel 1. Data Empirik Kondisi KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas

No.	Uraian	TARGET		REALISASI	
		2020	2021	2020	2021
1.	Perekaman KTP El	10.121	8.559	2.004	1.083
2.	Pencetakan KTP El	2.004	1.083	1.901	997

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan (2021)

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan Penulis, timbulnya masalah tersebut penyebabnya adalah kurangnya kesadaran warga masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP Elektronik sebagai identitas diri.

Menurut George C. Edward III (1980) ada empat variabel dalam kebijakan publik, diantaranya yaitu :

1. Komunikasi, dilihat dari komunikasi yang kurang antara pemerintah kecamatan dengan kelompok sasaran yaitu masyarakat dalam ini sosialisasinya;
2. Sumber daya, dilihat dari identitas pegawai Kecamatan dan kemampuan (*skill*) dalam melaksanakan pelayanan publik;
3. Sikap, yaitu karakteristik aparat pemerintah dalam hal ini Kecamatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP Elektronik;
4. Struktur birokrasi, dapat dilihat dari sturuktur organisasi pelaksana dan SOP (mekanisme dan prosedur) pelayanan pelaksanaan program KTP Elektronik.

Dengan adanya variabel diatas maka implementasi kebijakan publik dapat dilihat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaannya. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk membahas mengenai

–Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas.”

1.2. Perumusan Masalah

Untuk membatasi lingkup penelitian agar terarah, maka telah diidentifikasi permasalahan yang akan diteliti pemecahan masalahnya, yakni:

1. Bagaimana implementasi PERMENDAGRI No, 8 Tahun 2016 terhadap pelayanan pada Kantor Camat Medan Amplas?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 terhadap pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisa implementasi kebijakan pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas;
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas.
- 3.

1.4. Manfaat Penelitian

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

1. Secara Teoritis

mengenai implementasi kebijakan KTP Elektronik yang bertujuan agar terciptanya pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

2. Secara Praktis

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

1. Bagi instansi pemerintah, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan yang berguna untuk meningkatkan kinerja Disdukcapil Kota Medan;
2. Bagi Kecamatan Medan Amplas, untuk menambah informasi untuk meningkatkan pengetahuan tentang implementasi kebijakan KTP Elektronik;
3. Bagi Peneliti, untuk mengembangkan kemampuan dan penguasaan ilmu pengetahuan yang pernah diperoleh selama perkuliahan pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area;
4. Bagi Pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai dokumen kependudukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teori

Kerangka teori suatu penelitian bertujuan untuk membantu peneliti menghubungkan masalah penelitian dengan teori yang relevan atau terkait sebagai faktor pendukung. Sugiyono (52: 2012), menunjukkan bahwa landasan teori harus ditegakkan agar penelitian memiliki landasan yang kuat dan tidak hanya mengandalkan *trial and error*.

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

2.1.1. Implementasi Kebijakan

Tindakan atau implementasi dari rencana yang disiapkan dengan cermat disebut implementasi. Secara sederhana, implementasi dapat dipahami sebagai

penerapan atau pelaksanaan pelaksanaan. Dalam Nurdin dan Usman (2002), Majone Wildavsky menyarankan untuk menggunakan implementasi sebagai evaluasi. Dalam Nurdin dan Usman, Browne dan Wildavsky (2004: 70), yang menegaskan bahwa “implementasi adalah perluasan kegiatan yang saling menyesuaikan”.

Berikut adalah beberapa cara khusus untuk mengatur pengelolaan kegiatan implementasi kebijakan:

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

Upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi apa yang disebut Lipsky sebagai "birokrat tingkat jalanan" untuk menyediakan layanan atau mengatur perilaku kelompok sasaran dikenal sebagai implementasi. Satu lembaga berfungsi sebagai pelaksana kebijakan sederhana, seperti yang ditujukan untuk meningkatkan kehidupan masyarakat melalui pembangunan infrastruktur publik. Namun, berbagai lembaga seperti birokrasi pemerintah kabupaten, kecamatan, dan desa akan dilibatkan dalam implementasi kebijakan makro, seperti kebijakan pengentasan kemiskinan pedesaan.

Pada prinsipnya implementasi kebijakan adalah sarana yang dengannya suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Winarno mengutip Lester dan Stewart (2007: 101-102), menguraikan fakta bahwa implementasi kebijakan:

“Dalam arti yang lebih luas, implementasi kebijakan adalah alat administrasi hukum di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik berkolaborasi untuk mewujudkan kebijakan untuk mencapai efek atau tujuan yang diinginkan.

Sementara itu, Dwijowijoto (2004: 158) mengimplikasikan bahwa:

“Pada prinsipnya implementasi kebijakan merupakan sarana dimana suatu kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang dari itu. Ada dua cara untuk mewujudkan kebijakan publik: baik secara langsung melalui program atau melalui pembuatan kebijakan turunan atau turunan dari kebijakan publik ini”

Implementasi kebijakan, dalam pandangan yang disajikan di atas, semata-mata berkaitan dengan cara dimana program dan program turunan kebijakan publik dapat digunakan untuk mencapai tujuan kebijakan.

Definisi implementasi kebijakan menurut Bardach Agustino (2006: 54), mengemukakan bahwa implementasi kebijakan berfungsi sebagai panduan untuk membuat program dan kebijakan secara keseluruhan tampak menarik di atas kertas. Menempatkannya ke dalam kata-kata dan slogan yang akan disukai oleh pemilih dan pemimpin yang mendengarkan bahkan lebih sulit. Melakukannya dengan cara yang membuat orang bahagia bahkan lebih sulit.

Metter dan Agustino (2006: 139), istilah ~~implementasi~~ “implementasi kebijakan” mengacu pada tindakan yang diambil oleh individu, perwakilan pemerintah, organisasi swasta, atau keduanya untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan.

Keberhasilan implementasi suatu kebijakan akan dipengaruhi oleh berbagai variabel yang masing-masing berhubungan satu sama lain. Selain itu, tiga aspek implementasi kebijakan diketahui terlibat: 1) ada tujuan atau sasaran kebijakan, 2) ada tindakan untuk mencapai tujuan, dan 3) ada hasil dari tindakan tersebut.

2.1.2. Teori Implementasi Kebijakan

a. Teori Implementasi Kebijakan Grindle

Beberapa model harus dijadikan pedoman untuk memastikan bahwa kebijakan publik tidak menyimpang dari rumusan aslinya selama implementasi. Model implementasi kebijakan merupakan kerangka kerja untuk melakukan analisis proses. Merupakan alat untuk menggambarkan situasi dan kondisi yang muncul setelah implementasi kebijakan. Hal ini memungkinkan untuk menggambarkan perilaku kebijakan.

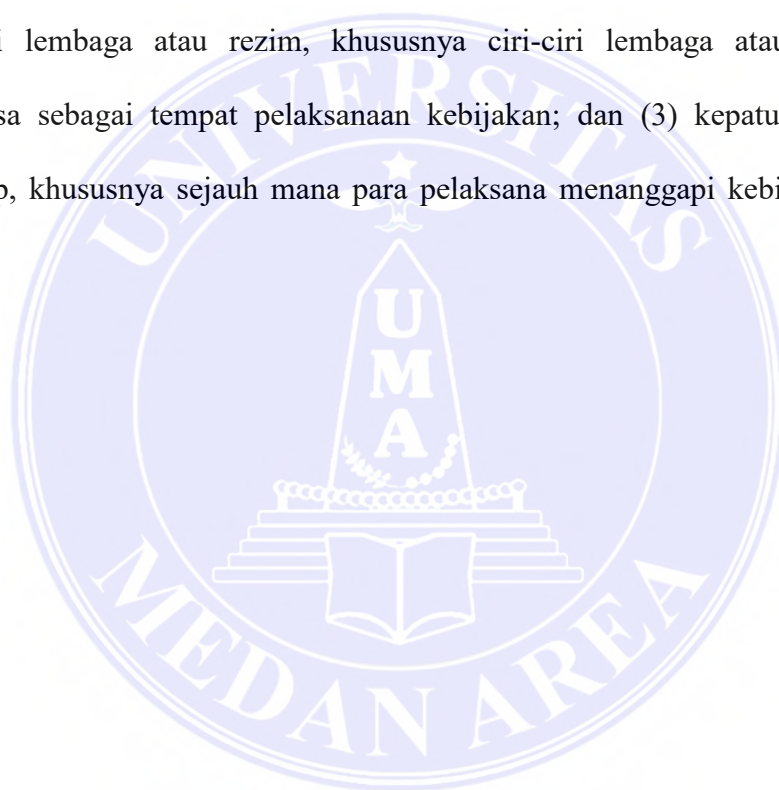
Ada berbagai macam model implementasi kebijakan menurut para ahli. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yang ditujukan untuk mencapai kebijakan tersebut biasanya dijelaskan oleh model-model tersebut.

Strategi implementasi kebijakan publik yang diusulkan Grindle disebut "Implementasi sebagai Proses Politik dan Administratif." Grindle (1980: 6-10) memberikan penekanan mengenai dapat tidaknya proses pencapaian hasil akhir (outcomes) dapat dijadikan ukuran keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik.

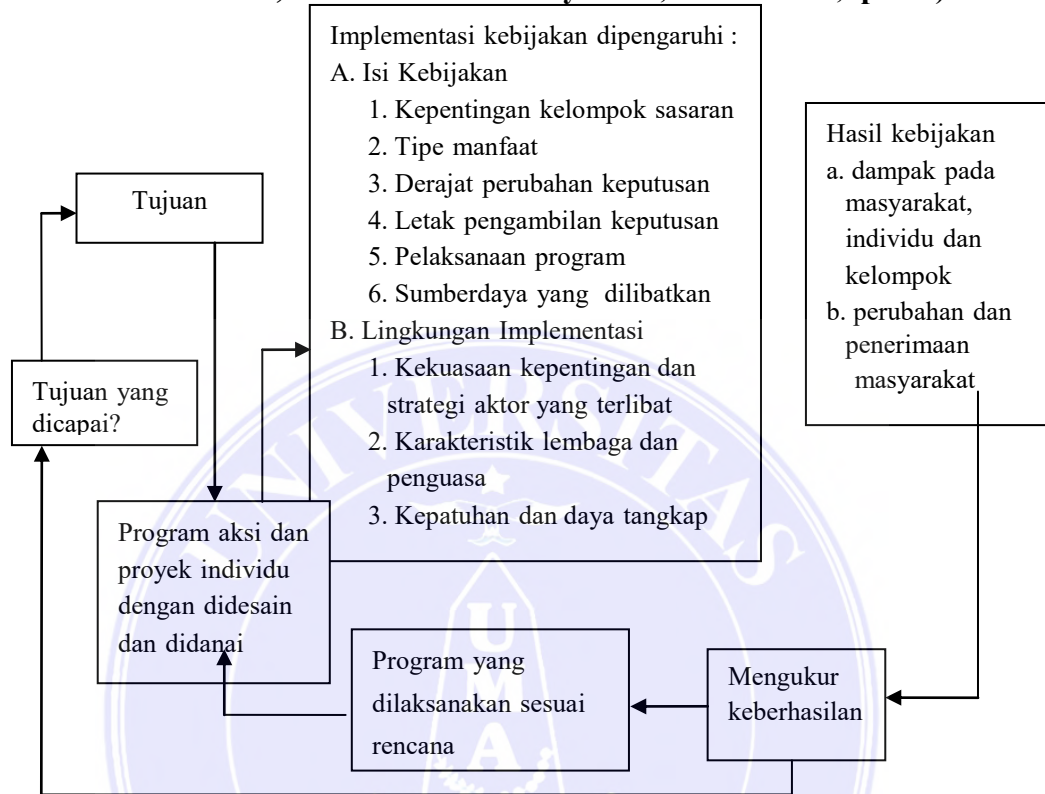
Ketika menerapkan kebijakan, proses kebijakan, yang ditentukan dengan mengacu pada tindakan kebijakan, diikuti. Pencapaian tujuan kebijakan berdampak pada tingkat perubahan dan tingkat penerimaan di antara khalayak sasaran. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik juga ditentukan oleh tingkat implementasi yang meliputi isi dan konteks kebijakan tersebut. Isi kebijakan meliputi: 1) kelompok pemangku kepentingan yang dapat berdampak pada implementasi kebijakan; 2) macam keunggulan yang menunjukkan dampak positif; 3) ukuran perubahan yang dibayangkan—seberapa besar perubahan yang

diinginkan atau akan dilaksanakan—sehingga memiliki skala yang jelas; 4) Lokasi pengambilan keputusan—di mana kebijakan yang akan diterapkan diputuskan; 5) menjalankan program—mewujudkan kebijakan atau program yang perlu didukung oleh pelaksana yang cakap; dan (6) sumber daya yang berkomitmen.

Implementasi berisi (1) Muatan implementasi mencakup kekuatan, kepentingan, dan strategi aktor, terutama kekuatan, minat, dan strategi aktor; (2) ciri-ciri lembaga atau rezim, khususnya ciri-ciri lembaga atau rezim yang berkuasa sebagai tempat pelaksanaan kebijakan; dan (3) kepatuhan dan daya tanggap, khususnya sejauh mana para pelaksana menanggapi kebijakan tersebut



Gambar 1. Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut (Merilec S. Grindle. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*, Princeton University Press, New Jersey, p. 11)



Sumber : Merilec S. Grindle, (1980 : 11) (data diolah)

Dalam Nakamura dan Smallwood (1980: 2), T.B. Smith mendasarkan uraiannya tentang model Grindle ini pada gambar di atas, mengakui bahwa setelah suatu kebijakan ditetapkan, kebijakan tersebut harus dilaksanakan dengan cara yang sejujur mungkin sesuai dengan harapan pembuat kebijakan.

Sebagai bentuk orientasi nilai, tujuan yang jelas dari suatu kebijakan dapat dilihat pada gambar. Tindakan khusus dan program perlindungan dirancang dan didanai untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan. Program dilaksanakan sesuai rencana. Isi kebijakan dan konteks penerapannya memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana kebijakan atau program dilaksanakan. Keluaran program berdasarkan tujuan kebijakan digunakan untuk mengevaluasi

implementasi kebijakan secara keseluruhan. Dampak program terhadap khalayak sasaran—individu, kelompok, dan komunitas—adalah ukuran keluarannya. Perubahan dan penerimaan kelompok sasaran atas perubahan adalah hasil dari implementasi kebijakan.

Grindle menegaskan (1980: 10) bersama dengan Quade (1984: 310), variabel kebijakan, organisasi, dan lingkungan harus menjadi pertimbangan dalam mengukur kinerja implementasi suatu kebijakan publik. Masyarakat dapat berpartisipasi dan berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan yang diinginkan dengan memilih kebijakan yang tepat, sehingga perhatian ini harus diarahkan. Selain itu, setelah kebijakan dipilih, diperlukan organisasi pelaksana karena memiliki kewenangan dan berbagai sumber daya untuk mendukung implementasi kebijakan pelayanan publik.

Merilec S. Grindle (1980: 7), mendefinisikan “implementasi politik” yaitu:

”Suatu usaha untuk menerjemahkan kebijakan publik, yang pada hakekatnya merupakan suatu pernyataan yang luas tentang maksud, maksud, dan sarana untuk mencapai tujuan, ke dalam berbagai program aksi untuk mencapai tujuan kebijakan tertentu, dikenal dengan istilah implementasi. Akibatnya, implementasi terkait dengan pengembangan "sistem pengiriman kebijakan" yang menghubungkan keluaran atau hasil tertentu dengan tujuan kebijakan. Pencapaian outcome suatu program dipengaruhi oleh implementasi kebijakan yang merupakan fungsi dari implementasi program. Akibatnya, investigasi dan analisis kegiatan program hampir selalu digunakan dalam kajian proses implementasi kebijakan”.

b. Teori Implementasi Kebijakan Sabatier dan Mazmanian

Pada tahun 1979, Sabatier dan Mazmanian menciptakan model kontrol dan pencapaian yang efisien. Dia mengklaim bahwa karena membagi proses menjadi serangkaian bagian non-buatan dan realistis, pendekatan tahapan kebijakan tidak dapat membantu dalam memahami proses pembuatan kebijakan. Oleh karena itu,

dari perspektif ini, perumusan dan implementasi kebijakan adalah proses yang sama. Sabatier dan Mazmanian mendukung sintesa konsep teoritis top down dan bottom up menjadi enam syarat yang dapat dan harus dipenuhi agar tujuan kebijakan yang dinyatakan sah secara hukum.

Enam syarat dimaksud adalah :

1. Tujuan yang jelas dan konsisten, sehingga dapat menjadi standar evaluasi dan sumber daya;
2. Teori kausal yang memadai dan dapat memastikan untuk kebijakan itu mengandung suatu teori yang akurat tentang bagaimana cara melahirkan perubahan;
3. Struktur implementasi yang disusun secara legal supaya membantu pihak-pihak yang akan mengimplementasikan kebijakan dan kelompok-kelompok yang menjadi sasaran kebijakan tersebut;
4. Para pelaksana implementasi yang ahli dan berkomitmen yang menggunakan kebijaksanaan mereka untuk mencapai tujuan kebijakan;
5. Dukungan dari kelompok kepentingan dan "penguasa" di legislatif dan eksekutif;
6. Perubahan dan kondisi sosial ekonomi yang tidak melemahkan dukungan kelompok dan penguasa dan tidak dapat meruntuhkan teori kausal yang mendasari kebijakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Eropa dan Amerika Serikat, Sabatier (1986) memodifikasi modelnya pada tahun 1973. Mereka mengidentifikasi tiga variabel independen yang mempengaruhi keberhasilan implementasi dan menciptakan kerangka implementasi kebijakan: variabel (1)

kemampuan kebijakan untuk mensistematisasikan proses implementasi, dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, integrasi hierarki di dalam dan antar lembaga pelaksana dan antar lembaga pelaksana, aturan keputusan dari lembaga pelaksana, ketepatan alokasi sumber daya sumber daya, perekrutan pejabat eksekutif, akses formal ke pihak eksternal, variabel (3) pengaruh langsung variabel politik/kepentingan, meliputi indikator dukungan politik, kondisi sosial ekonomi dan teknologi, dukungan pejabat senior, sikap dan sumber daya yang dimiliki kelompok k, serta komitmen dan kemampuan pejabat pelaksana

Masmanian dan Sabatier (1983: 5), mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan ke dalam tiga variabel, yaitu :

1. Variabel Independen

Mudah tidaknya suatu masalah dapat dikendalikan yang berkenaan dengan suatu indikator masalah teori dan teknis dalam pelaksanaan, objek, keragaman dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.

2. Variabel Intervening

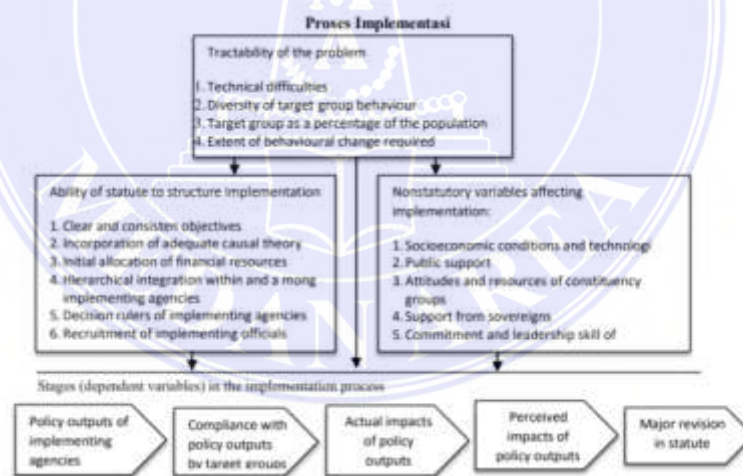
Diartikan sebagai suatu kemampuan dalam kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator konsistensi tujuan dan kejelasan. Sehingga dapat dipergunakan dengan teori kausal, sumber dana, ketepatan alokasi, keterpaduan hirarki di antara lembaga pelaksana, perekrutan pejabat pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana yang memiliki keterbukaan kepada pihak luar, serta variabel diluar kebijakan yang dapat mempengaruhi proses implementasi sehingga berkenaan dengan indikator sosial-ekonomi dan teknologi, sikap dan risorsis konstituen, dukungan publik,

dukungan pejabat yang lebih tinggi, serta komitmen dan kualitas kepemimpinan dari pejabat pelaksana.

3. Variabel Dependen

Yaitu suatu tahap proses implementasi kebijakan publik yang menggunakan 5 (lima) tahapan, yang terdiri dari, Pertama, pemahaman tentang lembaga/badan pelaksana dalam bentuk tersusunnya kebijakan pelaksana. Kedua, hasil yang nyata. Ketiga, penerimaan atas hasil nyata. Keempat, kepatuhan terhadap objek. Kelima, tahapan yang mengarah pada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan, baik sebagian maupun keseluruhan suatu kebijakan yang bersifat mendasar.

Gambar 2. Model Implementasi kebijakan menurut Mazmanian dan Sabatier (1983)

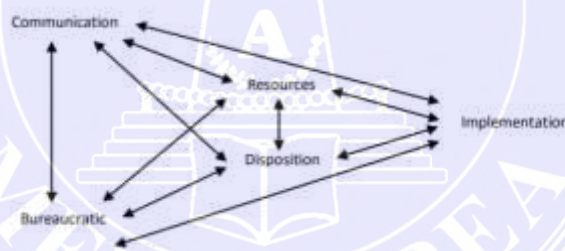


Menurut Mazmanian dan Sabatier (1983), sebagaimana digambarkan pada gambar di atas, publik dipengaruhi oleh setidaknya tiga variabel, yaitu (1) sifat masalah, (2) karakteristik kebijakan, dan (3) kebijakan lingkungan.

c. Teori Implementasi Kebijakan Edward III

Dalam model Edward III (1980), empat faktor atau variabel penting dalam implementasi kebijakan publik dipertimbangkan: faktor internal organisasi ini tidak hanya berdampak langsung pada implementasi tetapi juga berdampak langsung pada implementasi satu sama lain dan juga bergantung satu sama lain. Edward percaya bahwa masalah utama administrasi publik adalah kurangnya fokus pada implementasi. Dinyatakan secara tegas bahwa “keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan” tanpa implementasi yang efektif. Dalam kerangka model implementasi, Edward III mengidentifikasi empat isu utama (faktor penentu) yang harus diperhatikan agar implementasi kebijakan berhasil:

Gambar 3. Model Implementasi Kebijakan Publik Edward III



Proses implementasi dijabarkan dalam model implementasi Edward III dengan faktor-faktor yang berpusat pada struktur pemerintahan. Asumsi bahwa pelaksana akan secara otomatis mencapai keluaran dan hasil kebijakan yang diinginkan jika mereka sepenuhnya mematuhi standar pelaksanaan yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan mendasari penekanan pada prosedur ini. Fakta menunjukkan bahwa sebagian besar kebijakan pemerintah tidak pernah sempurna dan pasti dilengkapi dengan kekuatan sosial, ekonomi, dan politik.

Teori yang dikemukakan oleh George C. Edward III ini menjadi dasar metode yang digunakan dalam analisis penerapan kebijakan yang bertujuan untuk menghemat energi. Menurut George C. Edward III, ada empat variabel dalam kebijakan publik: komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur. Implementasi dapat dimulai dengan kondisi abstrak dan pertanyaan tentang apa kondisi untuk implementasi kebijakan yang berhasil.

Karena keempat faktor tersebut di atas memiliki keterkaitan yang kuat satu sama lain, maka harus dilakukan secara bersamaan. Kami ingin mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana kebijakan diterapkan. Implementasi kebijakan adalah proses yang cair di mana banyak faktor berinteraksi. Untuk menunjukkan bagaimana faktor-faktor yang mendasari mempengaruhi implementasi, subkategori ditampilkan.

Menurut George C. Edwards III, faktor-faktor berikut mempengaruhi implementasi:

1. Komunikasi

Riant Nugroho (2012: 191) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan “komunikasi kebijakan” adalah proses penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan, yang kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada kelompok sasaran untuk mendapatkan tanggapan dari pihak-pihak terkait. Transmisi, kejelasan, dan konsistensi adalah tiga indikator yang membentuk komunikasi kebijakan.

a. Transmisi

Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (*implementers*) kebijakan, tetapi juga

disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tadi, oleh karena itu, dimensi komunikasi mencakup transformasi kebijakan, kejelasan dan konsistensi, Joko Widodo (2009: 97).

Faktor pertama yang sangat memiliki pengaruh terhadap komunikasi kebijakan adalah transmisi. Komunikasi yang baik dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik juga. Masalah yang sering terjadi dalam komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang menjadi tujuan mendapatkan gangguan di tengah jalan.

b. Kejelasan

Edward III seperti dikutip oleh Budi Winarno (2009: 97) menyatakan bahwa kejelasan merupakan faktor kedua. Jika kebijakan-kebijakan diimplementasikan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi juga komunikasi kebijakan tersebut harus jelas. Ketidakjelasan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal.

c. Konsistensi

Konsistensi merupakan faktor ketiga yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan. Perintah pelaksanaan kebijakan harus jelas dan konsisten apabila implementasi kebijakan tersebut ingin berlangsung

efektif. Disamping itu, perintah pelaksanaan kebijakan yang tidak jelas dan konsisten akan membuat para pelaksana mengambil tindakan yang tidak tegas dalam mengimplementasikan kebijakan. Apabila hal ini terjadi, maka akan mengakibatkan ketidakefektifan implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan kebijakan.

Faktor ini dalam implementasi akan berjalan efektif dan efisien apabila ukuran dan tujuan kebijakan yang dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Keseragaman serta konsistensi terhadap ukuran dasar dan tujuan perlu adanya komunikasi yang baik sehingga *implementors* dapat memahami secara tepat terhadap ukuran maupun tujuan kebijakan tersebut.

Komunikasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses yang amat kompleks. Seseorang bisa menggunakannya atau menyebarkan hanya untuk kepentingan tertentu. Disamping itu adanya informasi yang berbeda juga akan menghasilkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi dapat terlaksana dengan efektif, tentunya ada yang bertanggungjawab dalam mengambil sebuah keputusan dan harus memahami apakah mereka dapat melaksanakannya. Implementasi kebijakan harus diterima oleh semua pihak dan personel agar dapat memahami secara jelas dan akurat terkait dengan maksud dan tujuan kebijakan.

2. Sumberdaya

Kutipan Leo Agustino dari Edward III (2008: 158-159), menyoroti pentingnya sumber daya dalam implementasi kebijakan yang baik. Berikut adalah indikator yang digunakan untuk menentukan sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan:

a. Staf

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Bukan menjadi suatu masalah jika adanya sikap konsisten dalam implementasi program dan akuratnya komunikasi yang dikirim. Apabila staf yang mempunyai tanggungjawab untuk melaksanakan program mengalami kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya, maka sumberdaya manusia yang tidak memadai akan berdampak pada tidak terlaksananya program secara efektif dikarenakan mereka tidak mampu melakukan pengawasan dengan baik.

b. Informasi

Informasi merupakan bagian sumberdaya yang sangat penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi yang terkait bagaimana cara menyelesaikan kebijakan dan pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kurangnya informasi dan pemahaman tentang bagaimana melaksanakan

kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti para oknum pelaksana tidak bertanggungjawab atas tugas yang diberikan, kemudian pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan masalah baru.

c. Wewenang

Kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakanyang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan.

d. Fasilitas

Fasilitas Fasilitas fisik memainkan peran penting dalam implementasi kebijakan. Meskipun pelaksana mungkin memiliki staf yang cukup dan kompeten, implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa dukungan fasilitas (sarana dan prasarana).

3. Sikap (disposisi)

Dalam Edward III dari Joko Widodo (2009: 104), mengatakan:

“Selain sejauh mana para pelaku kebijakan (implementor) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, kemauan para pelaku kebijakan untuk memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan juga menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Disposisi aktor kebijakan adalah kemauan, keinginan, dan kecenderungan mereka untuk mengimplementasikan kebijakan dengan sungguh-sungguh guna mencapai tujuan kebijakan. Besar kemungkinan kebijakan akan dilaksanakan seperti yang dikehendaki oleh pembuat kebijakan jika para pelaksana memiliki sikap yang positif terhadap kebijakan tersebut, yang menunjukkan dukungan. Sebaliknya, jika perilaku atau perspektif pelaksana berbeda

dengan pengambil keputusan, proses implementasi kebijakan menjadi lebih menantang”.

Sikap orang yang melaksanakan kebijakan merupakan faktor yang mempengaruhi seberapa baik kebijakan itu bekerja. Jika orang yang menjalankan kebijakan setuju dengan semua atau sebagian poin kebijakan, mereka akan dengan senang hati melaksanakannya. Di sisi lain, jika orang yang menerapkan kebijakan tidak setuju dengan orang yang membuat kebijakan, proses implementasi kebijakan akan sulit dan bahkan dapat menimbulkan banyak masalah. Adanya kesadaran implementor, petunjuk pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan, dan intensitas respon merupakan tiga bentuk sikap atau respon implementor terhadap kebijakan. Meskipun pelaksana mungkin memahami tujuan program, mereka sering diam-diam mengalihkan dan menghindari pelaksanaan program, yang mengakibatkan kegagalan untuk mencapai tujuan. Selain itu, tujuan dan sasaran program tidak dapat dicapai tanpa bantuan pejabat pelaksana.

Kutipan Leo Agustino terhadap Edward III (2008: 152-153), mengungkapkan keprihatinannya terhadap disposisi implementasi kebijakan, yang antara lain adalah sebagai berikut:

a. Pengangkatan birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan

yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

b. Insentif

Merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Lembaga pelaksana kebijakan tidak dapat dipisahkan dari struktur birokrasi. Sifat, norma, dan pola hubungan yang berulang merupakan struktur birokrasi. Ketika struktur birokrasi yang ada mencegah koordinasi yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan, bahkan jika ada sumber daya yang cukup dan pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi tetap gagal. Pemborosan sumber daya akan berdampak pada hasil implementasi kebijakan yang kompleks, yang membutuhkan kerjasama banyak pihak. Orang pasti akan terpengaruh oleh perubahan tersebut, begitu pula dengan sistem birokrasi secara keseluruhan.

d. Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Hornn

Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikemukakan oleh Wibawa, dkk. (1994:15), yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan dengan maksud untuk mencapai tujuan baik oleh organisasi swasta maupun publik, baik secara individu maupun kolektif.

Subarsono's Horn and Meter (2011: 99), mengatakan standar dan target kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi dan kegiatan penguatan, karakteristik agen, dan kondisi sosial, ekonomi, dan politik adalah lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi.

2.1.3. Kebijakan Publik

Thomas R. Dye dalam Edi Suharto (2005: etimologis: 44) menjelaskan bahwa tindakan dan kelambanan pemerintah merupakan kebijakan publik. Kata bahasa Inggris *policy*, yang berarti berurusan dengan masalah publik atau administrasi pemerintahan, berasal dari kata Yunani polis dan kemudian diubah menjadi politia (negara) dalam bahasa Latin.

Karena banyaknya variabel yang perlu diteliti, proses perumusan kebijakan publik menjadi sangat rumit. Oleh karena itu, untuk mempermudah kajian tersebut, Budi Winarno (2007: 33-34) mengurai proses perumusan kebijakan publik menjadi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Penyusunan Agenda

Tahap Penyiapan Agenda Isu-isu publik dimasukkan ke dalam agenda oleh pejabat yang dipilih dan diangkat. Di masa lalu, isu-isu ini adalah yang

pertama bersaing untuk dimasukkan dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, sejumlah isu masuk dalam agenda para pembuat kebijakan. Pada titik ini, beberapa masalah mungkin tidak dibahas sama sekali, sementara yang lain dijadwalkan untuk menjadi bahan diskusi, atau perumusan kebijakan mungkin tertunda lama karena keadaan tertentu.

2. Tahap Formulasi Kebijakan

Pembuat kebijakan kemudian membahas isu-isu yang telah ditambahkan ke dalam agenda pembuatan kebijakan. Solusi terbaik untuk masalah ini kemudian dicari. Isu-isu ini dapat diatasi dengan berbagai alternatif atau opsi kebijakan yang ada. Setelah itu, persaingan untuk dipilih sebagai kebijakan yang akan dijadikan keputusan akhir mengadu setiap alternatif pendekatan terhadap persoalan tersebut.

3. Tahap Adopsi Kebijakan

Tahap Adopsi Kebijakan Pada akhirnya, pendekatan alternatif tunggal untuk masalah ini akan diadopsi sebagai kebijakan akhir dengan dukungan mayoritas pembuat kebijakan, kesepakatan di antara direksi lembaga, atau keputusan pengadilan.

4. Tahap Implementasi Kebijakan

Tahap Implementasi Kebijakan Jika suatu program kebijakan tidak diimplementasikan, maka hanya elite record yang dihasilkan. Akibatnya, badan-badan pemerintahan dan instansi pemerintah tingkat bawah harus melaksanakan keputusan program kebijakan yang telah dibuat sebagai alternatif pemecahan masalah. Unit administrasi yang menggerakkan sumber daya keuangan dan manusia menjalankan kebijakan yang telah diadopsi. Pada

tahap implementasi ini, akan ada persaingan kepentingan. Pelaksana akan memberikan dukungan mereka untuk sejumlah implementasi kebijakan.

Ada banyak variabel atau faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, dan masing-masing variabel tersebut saling berkaitan satu sama lain. Kegiatan implementasi kebijakan yang meliputi implementasi strategi, pengorganisasian, penggerakan kepemimpinan, dan pengendalian, akan berjalan lancar jika pelaksanaan kebijakan pengorganisasian, kepemimpinan untuk implementasi, dan pengendalian implementasi dilakukan secara detail.

5. Tahap Evaluasi Kebijakan

Tahap Evaluasi Kebijakan Setelah kebijakan diimplementasikan, akan dievaluasi untuk melihat seberapa baik penyelesaian masalah tersebut. Pada hakekatnya, kebijakan publik dirancang untuk memberikan efek terbaik yang diinginkan, yang dalam hal ini adalah menyelesaikan masalah sosial. Untuk memastikan apakah kebijakan publik telah memberikan efek yang diinginkan, perlu ditetapkan ukuran-ukuran yang menjadi landasan evaluasi.

Agustino Friedrich (2008: 7), yang menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam lingkungan tertentu, di mana terdapat peluang dan tantangan, Nugorho (2011: 119), yaitu disarankan untuk membantu dalam mengatasinya dan mencapai tujuan yang dimaksud.

Tujuan penting dari kebijakan publik adalah untuk:

1. Memelihara ketertiban umum (Negara sebagai stabilisator);

2. Melancarkan perkembangan masyarakat dalam berbagai hal (Negara sebagai perangsang, stimulator);
3. Menyesuaikan berbagai aktivitas (Negara sebagai coordinator);
4. Memperuntukkan dan membagi berbagai materi (Negara sebagai pembagi, alokator).

Menurut Howard dan Gunn, ada sepuluh penggunaan modern dari istilah "kebijakan," yang dapat digunakan sebagai ekspresi dari tujuan umum kegiatan Negara yang diharapkan, proposal khusus, keputusan pemerintah, otoritas formal, program, dan output, hasil, teori atau model, atau bahkan proses. Pada tahun 2005, Wayne Parsons 15).

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang dikembangkan oleh suatu lembaga pemerintah, termasuk para pejabat dan badan-badan, yang berfungsi sebagai pedoman bagi setiap aparat pemerintah dan dunia usaha untuk mencapai tujuan kebijakan dengan mudah dan terpadu.

2.2. Konsep Pelayanan KTP Elektronik

Kartu Tanda Penduduk yang dikeluarkan oleh Badan Pelaksana dan berlaku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia berfungsi sebagai bukti identitas resmi penduduk. KTP diperlukan bagi warga negara Indonesia (WNI) dan orang asing pemegang Izin Tinggal Tetap yang berusia 17 tahun atau telah menikah.

Pemerintah kemudian meluncurkan Program KTP Elektronik sebagai jawaban atas pergeseran zaman dan tuntutan akan layanan Administrasi

Kependudukan yang berteknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dengan chip yang berfungsi sebagai identitas resmi penduduk dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksana dikenal dengan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia meluncurkan program KTP Elektronik pada Februari 2011, dengan dua tahap pelaksanaan. Tahap pertama dimulai tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012, dengan 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota yang melayani 67 juta jiwa. Tahap kedua, di sisi lain, mencakup 105 juta penduduk Indonesia yang tinggal di 300 kabupaten atau kota tambahan. Diperkirakan setidaknya 172 juta orang akan memiliki KTP elektronik pada akhir tahun 2012.

Di Indonesia, KTP elektronik diatur berdasarkan beberapa landasan hukum, antara lain:

1. Undang-undang Dasar 1945 Pasal 26 ayat 3 tentang hal-hal mengenai warga Negara dan penduduk diatur dengan undang-undang;
2. Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan;
3. PP No. 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan UU No. 23 tahun 2006 terkait Administrasi kependudukan;
4. PERPRES No. 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional;
5. PERMENDAGRI No. 38 Tahun 2009 tentang standard spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak dan blanko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;

6. PERPRES No. 35 tahun 2010 tentang perubahan atas PERPRES No. 26/2009 penerapan KTP Elektronik paling lambat akhir 2012;
7. Undang-undang No. 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.
8. PERMENDAGRI No. 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua PERMENDAGRI No. 9 tahun 2011 tentang pedoman penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.

Transmisi Kunci Elektronik (KTP) termasuk dalam lingkup Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, yang mengatur tindakan administrasi pemerintahan yang diamanatkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk memberikan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda bagi setiap warga Negara.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota melaksanakan Pelayanan KTP Elektronik sesuai dengan kewenangannya masing-masing.

2.2.1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

KTP elektronik atau disebut juga dengan e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan administrasi dan pengendalian berbasis teknologi informasi berbasis database kependudukan nasional. Tujuannya adalah untuk memungkinkan satu penduduk dengan kode keamanan dan catatan elektronik data kependudukan berdasarkan nomor nasional untuk memiliki satu

identitas. Nomor Induk Kependudukan, atau NIK. (Mahmuda O, Febriharini, 2017: 28).

Cara tradisional pembuatan KTP di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki KTP ganda menjadi pendorong program e-KTP. Hal ini karena tidak ada satu database pun yang menyimpan seluruh data penduduk Indonesia. Warga yang ingin menipu negara dengan meniru KTP bisa memanfaatkan fakta ini.

KTP Elektronik memiliki beberapa kegunaan dan keunggulan, antara lain:

1. KTP-el merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan yang mengamankan adanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan terbangunnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat;
2. Mencegah adanya pemalsuan;
3. Mencegah adanya penggandaan penggunaan KTP;
4. Kebutuhan untuk mewujudkan keamanan Negara;
5. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat;
6. Bisa digunakan untuk berbagai kegiatan yang sudah diberlakukan;
7. Kartu bukti tanda penduduk Indonesia;
8. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilihan umum;
9. Pengidentifikasi untuk memecahkan suatu perkara kejahatan yang sulit seperti terorisme, pembobolan bank via ATM, memiliki KTP ganda, dan lain-lain, yang membuat pengembangan teknologi identifikasi semakin dibutuhkan;
10. Lebih awet penggunaannya (sampai 10 tahun).

Melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI menambahkan manfaat e-KTP bagi masyarakat, bangsa, dan negara sebagai berikut:

1. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi.
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 KTP-el merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 dan Perpres No. 26 Tahun 2009, sehingga berlaku secara Nasional, dengan demikian mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintahan dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

KTP elektronik di negara lain ternyata lebih dari sekadar merekam informasi pribadi warga negara. Namun, KTP elektronik juga dapat digunakan untuk berbagai transaksi harian, menghilangkan kebutuhan individu untuk membawa banyak kartu dan dokumen penting lainnya untuk pemrosesan dokumen dan transaksi sehari-hari.

2.2.2. Pelayanan Publik

Agus Dwiyanto, sebagaimana dilaporkan pada tahun 2015:14), pelayanan publik merupakan bagian penting dari pemerintahan. Istilah "layanan publik" hanya mengacu pada yang disediakan oleh pemerintah. Agar pelayanan publik dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya, juga harus mengacu dan didukung oleh peraturan yang berlaku. Alhasil, upaya memberikan pelayanan publik yang berkualitas mendapat angin segar berkat disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pihak non-pemerintah, seperti swasta atau masyarakat, dapat menyelenggarakan pelayanan publik selain pihak pemerintah yang bertugas menyelenggarakannya. Namun, hal ini tampaknya tidak mengurangi pentingnya peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Surjadi (2012: 65-66) menjelaskan bahwa prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik juga harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini terutama dalam hal-hal:

- a. Persyaratan teknis administrasi pelayanan publik

- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Tidak diskriminatif
Tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan, pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran

10. Kecermatan

Hati-hati dan telaten.

11. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Aparat penyelenggara pelayanan publik harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

12. Keamanan dan kenyamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

2.2.3. Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan KTP Elektronik

Persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik bagi penduduk (WNI dan Orang Asing) telah dijelaskan pada Permendagri No. 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Permendagri No. 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Penghuni wajib membawa fotokopi Kartu Keluarga, ijazah terakhir, dan Kartu Izin Tinggal Tetap (khusus warga negara asing) kepada petugas di lokasi pelayanan KTP Elektronik yaitu Kantor Camat untuk mendapatkan KTP Elektronik.

Petugas di lokasi pelayanan akan memproses permohonan dengan cara sebagai berikut setelah persyaratan dianggap lengkap:

1. Melakukan verifikasi data penduduk secara langsung;
2. Melakukan pengambilan dan perekaman pas photo;
3. Tanda tangan penduduk pada alat;

4. Pengambilan sidik jari penduduk;
5. Pengambilan iris mata penduduk;
6. Verifikasi ulang tanda tangan penduduk;
7. Penyimpanan data penduduk ke dalam data base dengan melakukan verifikasi sidik jari petugas yang berwenang.

Jaringan komunikasi menghubungkan basis data ke server data Sistem Identifikasi Sidik Jari Otomatis Kementerian Dalam Negeri. Proses penentuan identitas unik seseorang dilakukan sambil menyimpan data kependudukan.

Jika identitas hanya satu, maka data dikembalikan ke lokasi pelayanan KTP Elektronik (Kantor Camat) berdasarkan hasil identifikasi sidik jari. Namun, jika beridentitas ganda, akan dihubungi ke lokasi pelayanan KTP Elektronik untuk klarifikasi.

Data yang teridentifikasi akan dipersonalisasi menjadi blanko KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kota, yang kemudian akan mencetak dan mendistribusikannya ke lokasi Pelayanan KTP Elektronik (Kantor Camat).

2.3. Penelitian Terdahulu

Permasalahan yang muncul selama penerapan kebijakan KTP Elektronik di Kecamatan Medan Amplas Kota Medan, dapat diatasi dengan bantuan penelitian terdahulu ini.

Implementasi E-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang, tesis Mira Hasanawati tahun 2012 dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Menurut data

yang dikumpulkan untuk penelitian ini, 1.200 warga tidak terdaftar sebagai warga negara wajib KTP. Akibatnya, warga tidak bisa melakukan pencatatan e-KTP, dan sumber daya pegawai yang tidak mencukupi untuk mengurus KTP, sosialisasi, dan informasi program. Pemerintah Kabupaten Baros juga belum memiliki semua perangkat yang diperlukan untuk melaksanakan program e-KTP. Selain itu, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara Pemerintah Kabupaten Serang dengan Pemerintah Kabupaten Baros, serta masih kurangnya disiplin kerja pegawai operator yang kurang pada jam kerja.

Berdasarkan teori Edward Direct and Indirect Impact on Implementation dan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Mira Hasanawati menemukan bahwa implementasi kebijakan masih belum efektif.

Skripsi Elya dari Universitas Terbuka Jakarta berjudul “Implementasi Kebijakan El KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulungan” dan penelitiannya dilakukan pada tahun 2016. Pokok permasalahan kajian ini adalah banyaknya penduduk yang melakukan belum memiliki KTP elektronik. Terdapat 137.983 jiwa di Kabupaten Bulungan, dimana 94.494 diantaranya wajib memiliki KTP Elektronik. Namun, baru 48.982 orang yang memiliki KTP Elektronik, dan 89.001 orang belum memiliki KTP Elektronik. Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, belum ada upaya yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengevaluasi dan mengetahui bagaimana program dan kebijakan yang disusun sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan utama.

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Penerapan Kebijakan KTP El oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bulungan yang dimulai sejak tahun 2012 dan berlanjut hingga saat ini masih dihadapkan pada beberapa persoalan internal, antara lain sebagai berikut: (1) Komunikasi antara aparat dengan masyarakat belum efektif, sehingga diperlukan peningkatan intensitas dan frekuensi komunikasi yang disepakati antara pimpinan, aparat pelaksana, dan masyarakat untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai syarat kepemilikan KTP El di lapangan sehingga 2) Sumber daya aparatur masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal infrastruktur pendukung dan saran seperti peningkatan pengetahuan, informasi, dan keterampilan aparatur; 3) Sikap pelaksana menunjukkan respon masih kurang antusias mendukung pelaksanaan program KTP El; (4) Struktur birokrasi yang ada saat ini untuk mendukung implementasi Kebijakan El KTP masih belum efektif, lebih cenderung kaya struktur tetapi kurang fungsi. Akibatnya, struktur birokrasi yang ada untuk mendukung kegiatan program KTP EL perlu diubah dan diorientasikan kembali.

Skripsi Naomi Elisabeth tahun 2017, *–Studi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Samosir*” berjudul *–Implementasi Kebijakan Pelayanan El KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Samosir*”. Penerapan e-government oleh pemerintah bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, terbuka, bersih, adil, akuntabel, tanggap, dan hemat biaya. E-government memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi dalam segala aspek kehidupan untuk meningkatkan daya saing dengan negara lain. KTP El adalah pemanfaatan teknologi dan informasi untuk menerapkan e-government dalam pelayanan publik.

KTP-el adalah kartu identitas elektronik yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi penduduk Indonesia dan berdasarkan NIK. E-KTP ini merupakan identitas diri yang telah terekam secara biometrik di database kependudukan agar tidak terjadi duplikasi data.

Namun dalam praktiknya, masih banyak tantangan yang harus diatasi, seperti individu yang wajib memiliki e-KTP tetapi tidak melakukannya karena belum mencatatnya, individu yang tidak mengetahui e-KTP-nya, dan individu yang memiliki data rangkap.

Hasil temuan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan KTP-el oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Samosir cukup berhasil. Namun masih terkendala dengan kurangnya sosialisasi kepada warga pedesaan, kurangnya sumber daya manusia sebagai operator ADB dan e-KTP, serta budaya masyarakat yang tidak percaya bahwa memiliki e-KTP merupakan kewajiban bagi warga negara Indonesia.

Tabel 2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Mira Hasanawasti (2012) Implementasi E-KTP di Kecamatan Baros Kabupaten Serang	Kualitatif – Deskriptif Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Kebijakan e-KTP tersebut dirasakan belum efektif karena masih terdapat beberapa kekurangan dari pemerintah, yaitu : kemampuan sumber daya pegawai yang menangani e-KTP kurang optimal,	Kualitatif – Deskriptif Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.	Implementasi kebijakan sudah dirasakan efektif dapat dilihat dari komunikasi yang baik dimulai dari pembuat kebijakan, pelaksana dan warga masyarakat, sumber daya manusia juga sudah cukup dan memiliki kompetensi yang sesuai, fasilitas yang tersedia sudah lengkap dan

		pemerintah tidak mampu memenuhi fasilitas yang dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan, kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Baros kepada masyarakat sehingga kurangnya informasi yang diterima masyarakat, kurangnya koordinasi dan komunikasi dan kurangnya pemberian pelayanan yang optimal		berfungsi dengan baik, sosialisasi yang dilakukan pemerintah sudah optimal dan diterima oleh masyarakat.
2.	Elya (2016) Implementasi Kebijakan KTP El pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Kualitatif – Deskriptif Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumen. Implementasi kebijakan KTP El pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan belum berjalan secara maksimal hal ini disebabkan masih banyaknya penduduk yang belum memiliki KTP El. Kebijakan ini sudah dijalankan sejak tahun 2012 hingga saat ini. Meskipun demikian, masih dihadapkan pada beberapa fakta internal yaitu (1) Komunikasi antara aparatur dan	Kualitatif – Deskriptif Data diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan studi dokumen.	Implementasi kebijakan pada Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan maksimal dan efektif. (1) Komunikasi aparatur dengan masyarakat sudah efektif dan informasi disampaikan secara terbuka dan menyeluruh. (2) Sumber daya manusia sudah cukup dan memiliki kompetensi yang sesuai, sarana dan prasarana pendukung sudah lengkap dan berfungsi dengan baik. (3) Sikap pelaksana menunjukkan pelayanan yang baik dan mendukung

		<p>masyarakat yang belum efektif sehingga dibutuhkan adanya peningkatan intensitas dan frekwensi komunikasi yang disepakati bersama antara pimpinan, aparatur pelaksana dan masyarakat untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai persyaratan kepemilikan KTP El di lapangan sehingga dapat memberikan manfaat dan tepat sasaran (2) Sumber daya aparatur masih perlu ditingkatkan terutama pada prasarana dan sarana pendukung Implementasi Kebijakan KTP El pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan, (3) Sikap pelaksana pada program Implementasi Kebijakan KTP El menunjukkan respon masih kurang antusias dalam mendukung terwujudnya program KTPEl, (4) Struktur birokrasi yang ada dalam mendukung kegiatan Implementasi Kebijakan KTP El masih berjalan kurang efektif, lebih</p>	<p>pelaksanaan implementasi kebijakan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas. (4) Struktur birokrasi sudah ditentukan dengan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan implementasi kebijakan KTP Elektronik.</p>
--	--	--	--

		cenderung kaya struktur namun miskin fungsi sehingga perlu dilakukan modifikasi dan reorientasi struktur struktur birokrasi yang menunjang kegiatan program KTP El		
3.	Naomi Elisabeth (2017) Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir)	Kualitatif – Deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan pengumpulan data primer berupa wawancara dan observasi lapangan dan pengumpulan data sekunder berupa dokumentasi dan studi kepustakaan. Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-El di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir sudah cukup baik, namun masih terkendala karena masih ditemukannya SDM yang kurang sebagai ADB dan operator KTP-el, kurangnya sosialisasi ke masyarakat yang tinggal dipedalaman, dan masih adanya budaya masyarakat yang belum menganggap bahwa memiliki KTP-el adalah kewajiban sebagai penduduk warga Negara Indonesia	Kualitatif – Deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Implementasi kebijakan KTP El pada Kantor Camat Medan Amplas sudah cukup baik walaupun masih ditemukan beberapa kendala yaitu masih ditemukannya masyarakat yang kurang menyadari bahwa memiliki KTP Elektronik adalah sebuah kewajiban.	Tidak menggunakan studi kepustakaan pada teknik pengumpulan data. Sumber daya manusia sudah cukup dan memiliki kompetensi yang sesuai. Sosialisasi yang dilakukan pemerintah sudah optimal dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

2.4. Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini menginvestigasi implementasi dan mengidentifikasi faktor yang mempengaruhi implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas.

Beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan dapat diidentifikasi dengan memperhatikan uraian konsep dan teori implementasi kebijakan Edward III, antara lain:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan aspek yang paling krusial dalam proses implementasi kebijakan adalah komunikasi. Komunikasi dalam organisasi memiliki tujuan sebagai berikut: (1) memberikan informasi kepada penerima tentang sesuatu; (2) mempengaruhi sikap penerima; (3) Tawarkan dukungan psikologis kepada penerima; (4) mempengaruhi perilaku penerima dan sebaliknya.

2. Sumberdaya

Sumber Daya Faktor lain yang mempengaruhi efisiensi implementasi kebijakan adalah sumber daya. Kebijakan yang telah dikembangkan mungkin hanya rencana yang tidak akan pernah dilaksanakan tanpa sumber daya.

Mengenai hal ini, Edward III (53), yang menyatakan:

“Dalam proses penerapan kebijakan publik, sumber daya dapat memainkan peran penting. Sumber daya penting termasuk staf yang cukup besar dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka, serta informasi, wewenang, dan fasilitas yang diperlukan untuk mengubah suatu proposal untuk bekerja layanan publik.

3. Sikap Pelaksana

Sikap Pelaksana Implementasi suatu kebijakan tidak hanya membutuhkan pemahaman tetapi juga kemauan untuk melaksanakannya. Edwards III

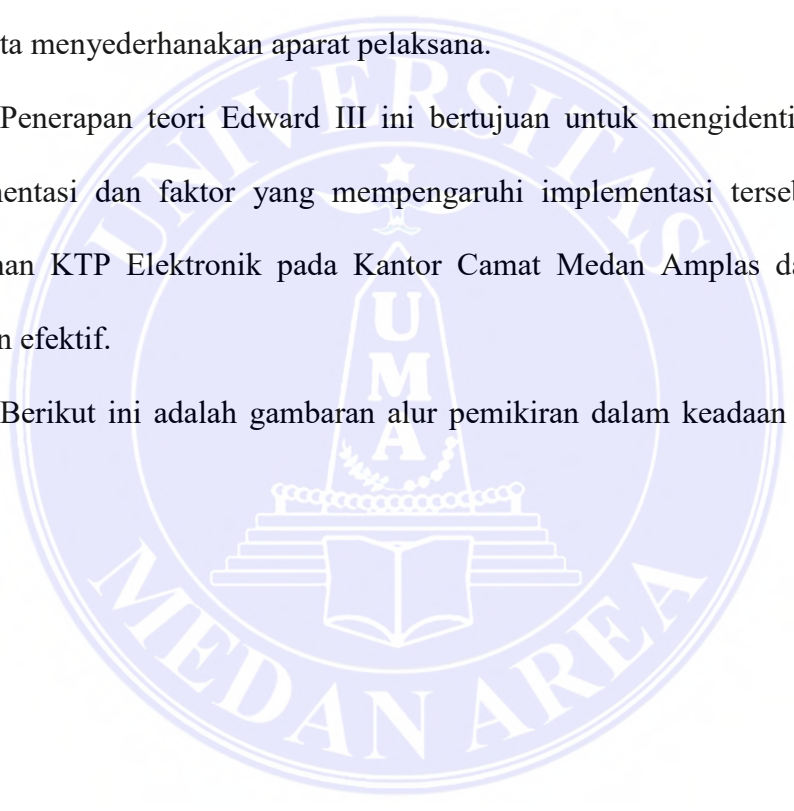
menyatakan hal ini (1980: 11) “*Keinginan untuk melaksanakan kebijakan*”. Dalam hal ini, harus ada konsistensi sikap atau persepsi antara pembuat kebijakan dan aparat pelaksana.

4. Struktur Birokrasi

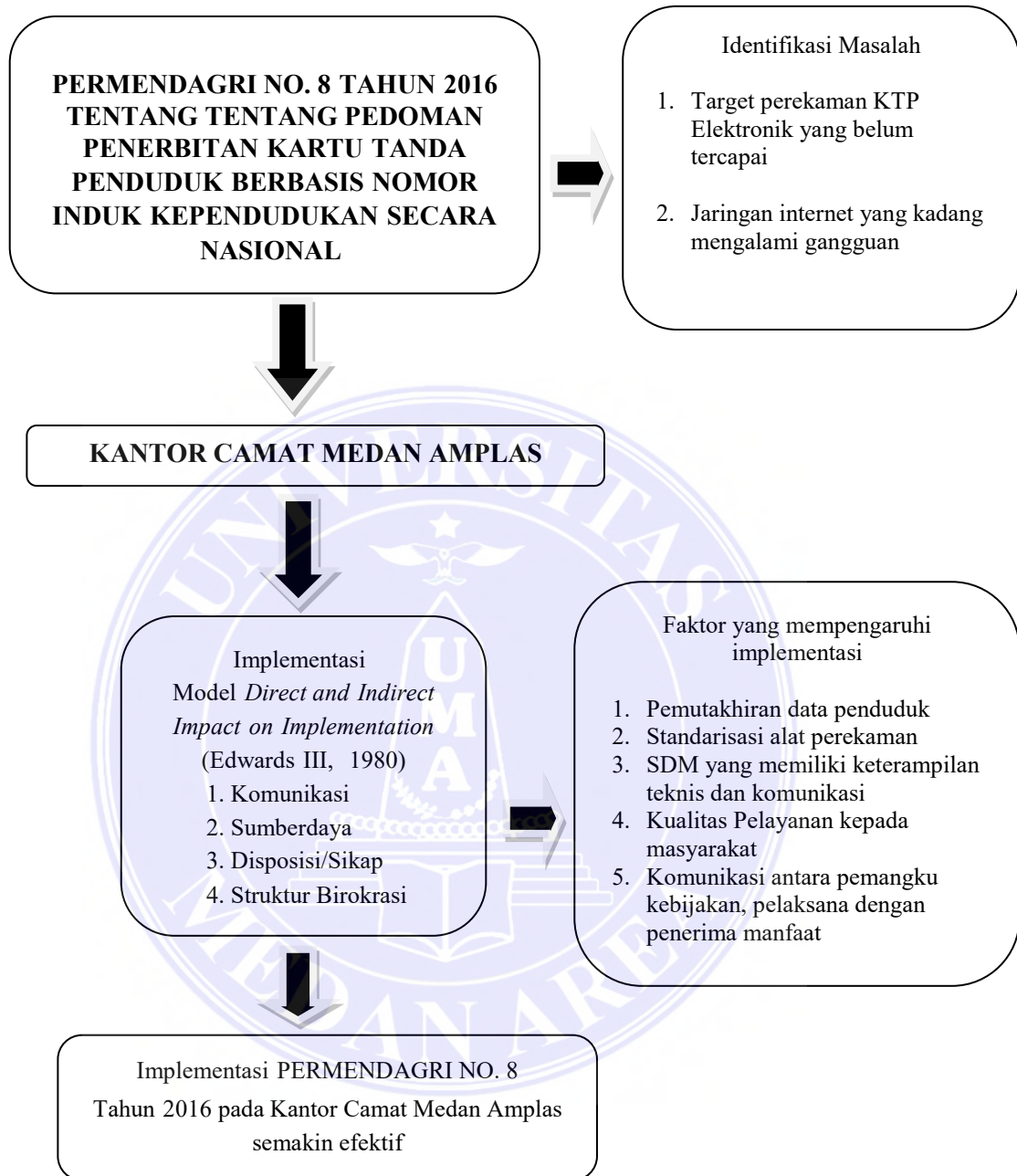
Struktur Birokrasi Implementasi kebijakan memerlukan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk menciptakan mekanisme kerja yang efisien diperlukan adanya prosedur operasi kerja yang tidak mengurangi manfaat atau tujuan serta menyederhanakan aparat pelaksana.

Penerapan teori Edward III ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses implementasi dan faktor yang mempengaruhi implementasi tersebut sehingga pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas dapat berjalan semakin efektif.

Berikut ini adalah gambaran alur pemikiran dalam keadaan pikiran yang lugas:



Gambar 4. Kerangka Pemikiran



Sumber : Pengolahan Penelitian (2022)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Arikunto (2003: 3), mengemukakan bahwa lokasi penelitian adalah lokasi yang ditandai dengan adanya unsur-unsur seperti pelaku, lokasi, dan kegiatan yang diamati. Dalam penelitian ini dipilih kantor kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara sebagai lokasi penelitian.

Gambar 5. Peta Lokasi Kantor Camat Medan Amplas



Sumber : Google Maps (2022)

3.2. Jenis Penelitian

Masri Singarimbun mengklaim (1995: 12), metode penelitian adalah proses panjang yang dimulai dengan pemahaman singkat tentang fenomena dan berkembang melalui konsep, ide, teori, dan pemilihan metode penelitian yang tepat, di antara langkah-langkah lainnya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Dalam Moleong, Taylor dan Bodgan (2012: 29), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menggunakan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati untuk menghasilkan data deskriptif.

Menurut Nasution (2022: 43), penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif adalah metode untuk melihat kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan hal-hal lain dan laporan penelitian akan digunakan untuk menyajikan temuan.

3.3. Informan Penelitian

Subyek yang dijadikan informan penelitian memberikan informasi tentang keadaan, latar belakang kondisi, dan data penelitian. Agar informan dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk penelitian, mereka harus terbiasa dengan masalah yang dihadapi.

Metode purposive sampling digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk menentukan informan. Soegiyono (2010: 300) mengemukakan bahwa teknik purposive sampling adalah metode pengambilan sampel sumber data tertentu.

Dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap memiliki pengetahuan atau mahir dalam keterampilan atau pekerjaan tertentu di bidangnya, peneliti menggunakan purposive sampling dengan maksud untuk mendapatkan data asli, sehingga dapat digunakan untuk memudahkan pengolahan data penelitian.

Informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3. Informan Penelitian Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Informan Kunci : Camat Medan Amplas Irfan Asardi Siregar, S.Sos	1 Orang
2.	Informan Utama : - Sekretaris Camat Medan Amplas Andrew Fransiska Ayu, S.STP, M.Si - Kasi Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas Dian Harryanti, SE	2 Orang
3.	Informan Tambahan : - Operator Disdukcapil Muhammad Hasrul - Kepala Lingkungan Darmawan Sitorus	2 Orang
4.	Warga Masyarakat : - Intan Khalizah Sirait - Rida Astuti - Ahmad Ramadhan - Hilda Sari Hutapea - Muhammad Anang	5 Orang

Sumber : Peneliti (2022)

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam metode penelitian kualitatif, antara lain:

1. Wawancara

Menurut Satori (2011: 130), wawancara adalah metode pengumpulan data dimana orang saling berbicara atau menjawab pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari sumber data secara langsung. Dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara terencana. Camat Medan Amplas yang merupakan kepala pemerintahan kecamatan Medan Amplas dan membuat kebijakan terkait pelaksanaan program KTP Elektronik di kecamatan tersebut diwawancarai oleh peneliti. Selain itu peneliti berbicara dengan Sekretaris Camat Medan Amplas dan Kepala Bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas mengenai jumlah pegawai dan kompetensinya dalam bertugas di Kantor Kecamatan Medan Amplas dan meminta data dokumen yang diperlukan. Untuk menjawab permasalahan penelitian, peneliti juga berbicara dengan lima anggota masyarakat, Kepala Lingkungan, dan Operator Disdukcapil.

2. Observasi

Teknik observasi (Basrowi, 2008: 130) adalah metode yang dilakukan dengan mendatangi langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati subjek yang ada dan mengumpulkan data yang lebih tepat sebagai pelengkap penelitian. Pada saat wawancara dan proses pelaksanaan program KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Medan Amplas digunakan observasi langsung untuk melakukan observasi penelitian ini. Selama pembuatan KTP elektronik, peneliti akan melakukan observasi langsung dimulai dari masyarakat yang mendampingi Administrasi Kependudukan untuk melakukan pencatatan KTP elektronik,

dilanjutkan dengan Operator Disdukcapil yang melakukan pencatatan KTP elektronik, dan terakhir melakukan pengambilan KTP elektronik yang dicetak oleh Disdukcapil kota Medan. Di sisi itu, peneliti juga akan mencermati bagaimana aparat dari Pemkab Medan Amplas membantu masyarakat.

3. Dokumentasi

Arikunto (2010: 34) menjelaskan bahwa ketika menggunakan metode dokumentasi, peneliti melihat ke dalam hal-hal tertulis seperti buku, dokumen, aturan, risalah rapat, dan buku harian, antara lain. Dokumen Administrasi Kependudukan yang digunakan untuk mencatat dan mencetak KTP Elektronik, dokumen SOP Pelayanan KTP Elektronik, dan dokumen pendukung lainnya untuk pelayanan KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Medan Amplas menjadi subyek penelitian ini.

3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

3.5.1. Defenisi Konsep

Unsur penelitian yang menggambarkan ciri-ciri suatu masalah yang akan diselidiki disebut dengan definisi konsep. Definisi konseptual dari setiap variabel dapat diusulkan menggunakan kerangka teoritis berikut:

- a. Komunikasi, adalah komunikasi antara pelaksana kebijakan (aparat pemerintah Kecamatan) dengan masyarakat kelompok sasaran (para wajib KTP);
- b. Sumber daya, adalah sumber daya manusia dan sumber daya finansial yang tersedia atau disediakan untuk pelaksanaan Kebijakan Pelayanan KTP Elektronik;

- c. Disposisi, adalah karakteristik yang menempel kepada para pelaksana kebijakan seperti kejujuran, komitmen dan sikap demokratis;
- d. Struktur birokrasi, adalah mekanisme (SOP) dan struktur organisasi pelaksana kebijakan.

3.5.2. Defenisi Operasional

Indikasi bagaimana suatu variabel diamati dan diukur dikenal sebagai definisi operasional. Definisi operasional kebijakan kependudukan adalah keputusan yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama di bidang kependudukan. Keputusan ini ditandai dengan tercapainya tujuan dalam pelayanan kependudukan, kepedulian masyarakat terhadap kelancaran pelayanan sebagai pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP), masukan petugas, dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Berikut ini adalah definisi operasional dari masing-masing variabel, seperti yang dijelaskan di atas:

1. Komunikasi

Menurut Agustino (2006: 157), komunikasi *“Komunikasi merupakan salah satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, dan komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik”*. Melalui proses komunikasi, informasi tentang kebijakan dapat diperoleh oleh para pelaksana dan pembuat kebijakan. Dalam Agustino (2006:157-158), Edward III mengatakan bahwa ada tiga indikator yang dapat digunakan dalam komunikasi:

- a. Transmisi
- b. Kejelasan

c. Konsistensi

2. Sumber daya

Sumber Daya –Sumber daya, yaitu menetapkan setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya keuangan,” 2.tulis Edward III dalam Indiahono (2009:31-32). Rincian lebih lanjut diberikan dalam Agustino (2008: 151), sumber daya yang tidak memadai, tidak memadai, atau tidak kompeten di bidangnya sering menjadi penyebab kegagalan implementasi kebijakan.

Sumber daya berikut berdampak pada implementasi kebijakan:

- a. Staf
- b. Informasi
- c. Wewenang
- d. Fasilitas

3. Disposisi

Menurut Edward III dalam Indiahono (2008:32), disposisi yaitu menunjukkan ciri-ciri yang melekat erat pada pelaksana kebijakan/program menurut Edward III dalam Indiahono (2008:32). Jika para pelaksana kebijakan mendukungnya, kebijakan tersebut akan dilaksanakan dengan cara yang memenuhi tujuan. Menurut Augustine (2006:159–160), Edward III memperhatikan aspek-aspek implementasi kebijakan berikut ini:

- a. Pengangkatan birokrasi
- b. Insentif

4. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi berhasil tidaknya suatu kebijakan diimplementasikan. Dua aspek implementasi kebijakan termasuk dalam aspek struktur birokrasi ini:

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP)
- b. Fragmentasi

3.6. Teknik Analisa Data

Proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dikenal dengan istilah analisis data. Ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, mendeskripsikannya ke dalam unit, mensintesisnya, menyusunnya menjadi pola, memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Dalam analisis data, Miles dan Huberman (1992:20) mengidentifikasi empat komponen utama, yaitu:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data untuk bahan penelitian dikenal dengan pengumpulan data. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini. Observasi dilakukan dengan melihat langsung kegiatan di bagian pelayanan dan pelaksanaan proses perekaman KTP Elektronik di Kantor Kecamatan Medan Amplas. Proses wawancara dilakukan dengan 10 (sepuluh) informan yang telah ditentukan. Pada saat melakukan wawancara dan observasi proses pelaksanaan dan sarana

penunjang di Kantor Kecamatan Medan Amplas, peneliti juga mendokumentasikan hasil observasinya.

2. Reduksi data

Proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data mentah yang muncul dari catatan lapangan tertulis dikenal dengan reduksi data. Jenis analisis lain yang dikenal sebagai reduksi data menekankan, mempersingkat, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan definitif dapat ditarik darinya.

Selama proses pengumpulan data terus berlangsung, maka akan terjadi reduksi data. Proses implementasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kemudian digunakan untuk mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Penyajian data

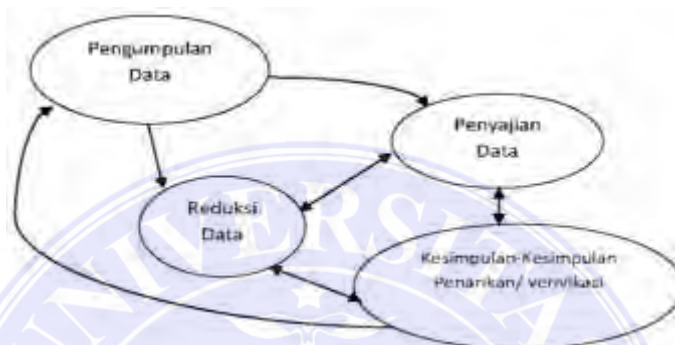
Data yang telah direduksi selanjutnya akan ditampilkan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa bagan alir, uraian singkat, hubungan antar kategori, dan format sejenis lainnya. Tabel tersebut akan berisi deskripsi dan hasil dari sepuluh informan.

4. Penarikan kesimpulan

Membuat kesimpulan Pada tahap ini peneliti membuat kesimpulan berdasarkan analisis data dan evaluasi kegiatan yang meliputi mencari makna dan memberikan penjelasan dari data tersebut. Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan, dimana garis besar atau kesimpulan berdasarkan data yang terkumpul dijadikan sebagai hasil keseluruhan. Namun, sebelum itu, kesimpulan sementara disusun secara bertahap, dan karena bertambahnya

data yang diperoleh, perlu dilakukan verifikasi data. Selain itu, kesimpulan akhir dicapai dengan membandingkan secara konseptual pernyataan responden dengan masalah yang sedang diselidiki.

Gambar 6. Komponen Analisis Data



Sumber : Miles dan Huberman (1992:20)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

5.1.1. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas

Dari hasil penelitian yang dilakukan dan hasil pembahasan pada bab terdahulu, Peneliti menyimpulkan bahwa :

Implementasi PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan cukup baik walaupun ada beberapa kendala dengan kesadaran dan partisipasi dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sudah terpenuhinya faktor-faktor implementasi kebijakan sesuai teori implementasi dari Edward III, yaitu :

a. Komunikasi kebijakan implementasi KTP Elektronik telah disampaikan dengan cukup baik dan jelas dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan penerima informasi yaitu warga masyarakat, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi sudah terlaksana secara optimal;

b. Sumber daya

Sumber daya untuk pelaksanaan implementasi KTP Elektronik sudah mencukupi dan memiliki kompetensi yang sesuai di bidangnya;

c. Disposisi

Disposisi pelaksana menunjukkan dukungan di bagian Tata Pemerintahan dalam melaksanakan Implementasi PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ditunjukkan dengan terlaksananya pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Dalam pembagian tanggung jawab dapat dilihat setiap Petugas memiliki tanggung jawab masing-masing tetapi walaupun demikian semua petugas memahami persyaratan dan SOP pelayanan Administrasi Kependudukan secara keseluruhan.

5.1.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas adalah:

- a. Adanya peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan kebijakan yaitu pada Permendagri No 8 Tahun 2016;
- b. Sosialisasi yang dilaksanakan pelaksana kebijakan sudah berjalan dengan baik secara lisan, tulisan maupun media sosial dan media elektronik lainnya;

- c. Pengurusan dokumen Administrasi Kependudukan tidak dikenakan biaya apapun atau gratis, dan semua pembiayaan pelaksanaan kebijakan berasal dari APBD Kota Medan;
- d. Sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan di bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas sudah menjalankan tugas dengan baik dan memiliki kompetensi di bidang pelayanan Administrasi Kependudukan;
- e. Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pelaksanaan implementasi kebijakan KTP Elektronik sudah lengkap dan berfungsi dengan baik;
- f. Para pelaksana melalui berbagai pihak masih harus terus melakukan inovasi untuk meningkatkan minat dan kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP Elektronik.

5.2. Saran

Peneliti memberikan saran kepada Kantor Camat Medan Amplas melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Melakukan peningkatan keahlian petugas pelayanan dengan memberikan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan prima dan pelatihan mengenai Administrasi Kependudukan;
2. Melakukan peningkatan kualitas jaringan SIMDUK agar meminimalisir gangguan jaringan perekaman KTP Elektronik;

3. Melakukan komunikasi mengenai implementasi KTP Elektronik kepada pelaksana dan berbagai pihak untuk disampaikan kepada warga masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesadaran dalam pembuatan KTP Elektronik;
4. Terus melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan dan terus berkoodinasi dengan Disdukcapil Kota Medan dalam menangani kendala yang terjadi di lapangan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, M.Sy. 2014. *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi (Action Research and Case Studies)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Agustino, L. (2008). *Politik dan kebijakan publik*. Bandung : AIPI Banudng-Puslit KP2W, Lemlit Unpad.
- Barata & Adya, A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo .
- Basrowi, Suwandi, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dye, Thomas R, 1996, *Understanding Public Polic*, New Jersey, Printice Hall.
- Edward III, George C. 1980, *Implementeng Public Policy*, Washington, D.C: Confressional Quarterly Press.
- Hakim, E.M. Lukman, 2011. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- James E, 1999, *The Mercantilist Index of Trade Policy*, "NBER Working Papers 6870, National Bureau of Economic Research, Inc.
- Koentjaraningrat. (1984). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Lester, James P, and Joseph Stewart, Jr. 2015. *Public Policy; An Evolutionary Approach*. Belmont, CA.: Wadsworth.
- Mazmanian, D.H & Sabatier, P.A (1983). *Implementation and Public Policy*. New York: Harper Collins.
- Martono, Nanang. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muslich, Mansyur. 2011. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bina Aksara.
- Nakamura, Robert T and Smallwood. 1980. *The Politics of Policy Implementation*. New York: St. Martin Pers.

- Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. Jakarta: Gramedia.
- Poerwadarminta W.J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Satori, Djam'ah, 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabate.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, Grasindo. Cet, 1.
- Subarsono, A.G. 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto, 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharto, Edi, 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2014. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit AIPI Bandung – Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Wibawa dkk. 1994. *Kebijakan Publik: Proses dan Analisis*, Cet.Ke-1 Jakarta: Intermedia.
- Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Winarno, Budi. 2016. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Media Pressindo.

Artikel Jurnal

- Mahmuda Pancawisma Febriharini. 2017. *Pelaksanaan Program KTP-el dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan*, Artikel, Jurnal Ilmiah Universitas Tujuh Belas Agustus Semarang.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN

Nama : Dian Harryanti
NPM : 211801026
Prodi : Magister Adminitrasi Publik
Universitas : Medan Area
Tempat : Kantor Camat Medan Amplas

I. Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

A. Komunikasi

1. Transmisi

Bagaimana transmisi komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

2. Kejelasan

Bagaimana kejelasan komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

3. Konsistensi

Bagaimana konsistensi komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

B. Sumber Daya

1. Sumber Daya Manusia

Bagaimana sumber daya manusia pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

2. Sumber Daya Anggaran

Bagaimana sumber daya anggaran pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

3. Sumber Daya Peralatan

Bagaimana sumber daya peralatan pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

4. Sumber Daya Kewenangan

Bagaimana sumber daya kewenangan pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

C. Disposisi

1. Pengangkatan Birokrasi

Bagaimana pengangkatan birokrasi disposisi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

2. Insentif

Bagaimana insentif disposisi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

D. Struktur Birokrasi

1. SOP (Standar Operasional Prosedur)

Bagaimana SOP struktur birokrasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas?

2. Fragmentasi

Bagaimana fragmentasi struktur birokrasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas ?

II. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

A. Komunikasi

1. Transmisi

Faktor-faktor yang mempengaruhi transmisi komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

2. Kejelasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kejelasan komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

3. Konsistensi

Faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi komunikasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

B. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia Faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya manusia pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

1. Sumber Daya Anggaran

Faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya anggaran pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

2. Sumber Daya Peralatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya peralatan pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

3. Sumber Daya Kewenangan

Faktor-faktor yang mempengaruhi sumber daya kewenangan pada sumber daya dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

C. Disposisi

1. Pengangkatan Birokrasi

Pengangkatan Birokrasi Faktor-faktor yang mempengaruhi pengangkatan birokrasi pada disposisi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

2. Insentif

Faktor-faktor yang mempengaruhi insentif pada disposisi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

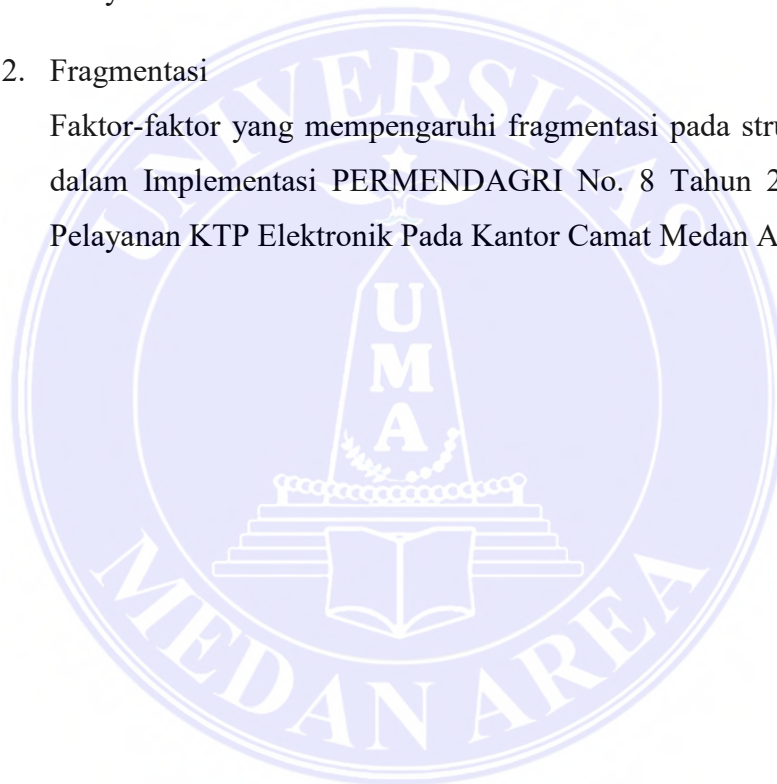
D. Struktur Birokrasi

1. SOP (Standar Operasional Prosedure)

Faktor-faktor yang mempengaruhi SOP pada struktur birokrasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.

2. Fragmentasi

Faktor-faktor yang mempengaruhi fragmentasi pada struktur birokrasi dalam Implementasi PERMENDAGRI No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas.



LEMBAR JAWABAN

I. BAGAIMANA IMPLEMENTASI

1. KOMUNIKASI

a. TRANSMISI

.....
.....
.....

b. KONSISTENSI

.....
.....
.....

c. KEJELASAN

.....
.....
.....

2. SUMBER DAYA

a. SUMBER DAYA MANUSIA

.....
.....
.....

b. SUMBER DAYA ANGGARAN

.....
.....
.....

c. SUMBER DAYA KEWENANGAN

.....
.....
.....

3. DISPOSISI

a. TANGGUNG JAWAB

.....
.....
.....

b. KOMITMEN

.....
.....
.....

c. KEJUJURAN

.....
.....
.....

4. STRUKTUR BIROKRASI

a. PEMBAGIAN TUGAS

.....
.....
.....

b. KOORDINASI

.....
.....
.....

c. PROSEDUR

.....
.....
.....

II. FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

1. KOMUNIKASI

a. TRANSMISI

.....
.....
.....

b. KONSISTENSI

.....
.....
.....

c. KEJELASAN

.....
.....
.....

2. SUMBER DAYA

a. SUMBER DAYA MANUSIA

.....
.....
.....

b. SUMBER DAYA ANGGARAN

.....
.....
.....

c. SUMBER DAYA KEWENANGAN

.....
.....
.....

3. DISPOSISI

a. TANGGUNG JAWAB

.....
.....
.....

b. KOMITMEN

.....
.....
.....

c. KEJUJURAN

.....
.....
.....

4. STRUKTUR BIROKRASI

a. PEMBAGIAN TUGAS

.....
.....
.....

b. KOORDINASI

.....
.....
.....

c. PROSEDUR

.....
.....
.....

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



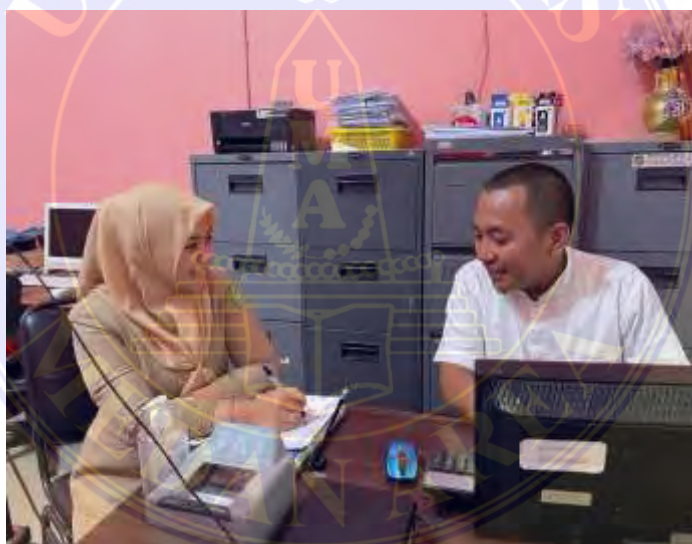
Proses Pelaksanaan Perekaman KTP Elektronik di Kantor Camat
Medan Amplas



Wawancara dengan Informan Kunci, Irfan Asardi Siregar, S.Sos,
Camat Medan Amplas, pada tanggal 7 November 2022



Wawancara dengan Informan Utama, Andrew Fransiska Ayu, S.STP, M.Si,
Sekretaris Camat, pada tanggal 8 November 2022



Wawancara dengan Informan Tambahan, Muhammad Hasrul, Operator
Disdukcapil, pada tanggal 8 November 2022



Wawancara dengan Informan Tambahan, Darmawan Sitorus, Kepala Lingkungan, pada tanggal 9 November 2022



Wawancara dengan warga masyarakat, Intan Khalizah Sirait, pada tanggal 14 November 2022



Wawancara dengan warga masyarakat, Ahmad Ramadhan,
pada tanggal 15 November 2022



Wawancara dengan warga masyarakat, Muhammad Anang,
pada tanggal 16 November 2022



Wawancara dengan warga masyarakat, Hilda Sari Hutapea,
pada tanggal 17 November 2022



Wawancara dengan warga masyarakat, Rida Astuti,
pada tanggal 18 November 2022



Sarana Dan Prasarana Pendukung Pelayanan di Kantor Camat Medan Amplas

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA
*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum – Psikologi -
 Manajemen - Program Doktor : Ilmu Pertanian*
 Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia
 Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331

Nomor : 1381 /PPS-UMA/WD1/01/X/2022 26 Oktober 2022
 Lampiran : -
 Hal : **Surat Ijin Penelitian MAP**

Yth. **Bapak Camat Medan Amplas**
 (Irfan Asardi Siregar, S.Sos)

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini :

N a m a : Dian Harryanti
N P M : 211801026
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
**Judul Tests : Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan
 KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas**

Untuk melaksanakan pengambilan data di Kantor Camat Medan Amplas sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


 H. Sidiq Hardjo, S.Psi, MA
 Wakil Direktur Akademik

CC. File

Kampus Utama : Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian

**PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN AMPLAS**
Alamat Kantor : Jl. Gura III No. III Telp. (061) 7862996 Medan - 20141

SURAT KETERANGAN
Nomor : 500/ MA/XX/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini:
Nama : **IRFAN ASARDI SIREGAR, S.SOS**
NIP : **19701003 199003 1 001**
Jabatan : **CAMAT MEDAN AMPLAS**

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa berikut:
Nama : **Dian Harryanti**
NPM : **211801028**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Universitas : **Universitas Medan Area**

Telah selesai melakukan Penelitian di Kantor Camat Medan Amplas Kota Medan selama 22 (dua puluh dua) hari kerja, mulai tanggal 1 November 2022 s/d 30 November 2022 untuk memperoleh data penyusunan Tesis berjudul : "Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas".

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.

Medan, 20 September 2022
KOLABORASI MEDAN BERKAH

IRFAN ASARDI SIREGAR, S.SOS
NIP. 19701003 199003 1 001