

**IMPLEMENTASI PELAYANAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDATAAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**OLEH
ANGGI YOLANDA MATONDANG
NPM : 188520024**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

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 27/10/25

Access From (repository.uma.ac.id)27/10/25

**IMPLEMENTASI PELAYANAN E-KTP PADA
DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDATAAN KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**



OLEH

**ANGGI YOLANDA MATONDANG
NPM 188520024**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Implementasi Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang
Nama : Anggi Yolanda Matondang
NPM : 188520024
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Walid Mustafa S. S.Sos. M.IP
Pembimbing I


Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos. M.AP
Pembimbing II



Dr. Walid Mustafa S. S.Sos. M.IP
Dekan



Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos. M.AP
Ka. Prodi

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Medan, September 2023

ANGGI YOLANDA MATONDANG

**HALAMAN PERNYATAAN DAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKSRIPSI/TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area , Saya yang bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Yolanda Matondang

NPM : 188520024

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis : Tugas Akhir/Skripsi

Demikian pengemebangan ilmu pengetahuan, menyetujui dan memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalty Nonekslusif (Non-exklusif Royalty Free Right) atas karya ilmiah yang berjudul "Implementasi Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang" Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Nonekslusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data(database), merawat dan memublikasikan tugas akhir /skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

Dibuat di Medan
Pada tanggal 27 September 2023
Yang menyatakan



Anggi Yolanda Matondang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan layanan e-KTP dalam populasi dan Kantor Pengumpulan Data Deli Serdang. Karena survei ini adalah bagian dari survei kualitatif, itu akan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata. Informan untuk penelitian ini terdiri dari informan utama, informan utama, dan informan tambahan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, pengamatan, dan teknik dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dalam penerapan e-KTP ini dapat dievaluasi dengan apa yang dilakukan dengan baik dalam mengimplementasikan implementasi kebijakan e-KTP dalam populasi lokal dan kantor pengumpulan data. Deli Serdang. Pemberitahuan Pemerintah untuk Pangkat Layanan Populasi dan Petugas Pengumpulan Data. Deli Serdang bekerja dengan baik karena semua informasi tentang cara membuat e-KTP jelas dibagikan kepada masyarakat dan dapat diakses oleh publik. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penegakan kebijakan e-KTP didasarkan pada keterbatasan dan manfaat dari program ini. Pembatasan dalam kebijakan ini merupakan tambahan untuk pembatasan internal yang dikeluarkan oleh pemerintah. (2) Kurangnya sumber daya untuk catatan. (3) jarak tempuh manajemen e-KTP. (4) Pita kosong (tinta). Inhibitor eksternal berasal dari komunitas, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang e-KTP dan KTP ganda. Faktor yang mendukung ini adalah meningkatnya rasa hormat masyarakat terhadap kebijakan ini, karena mereka melihat manfaat dan manfaatnya.

Kata Kunci: Pelayanan, Implementasi, e-KTP

ABSTRACT

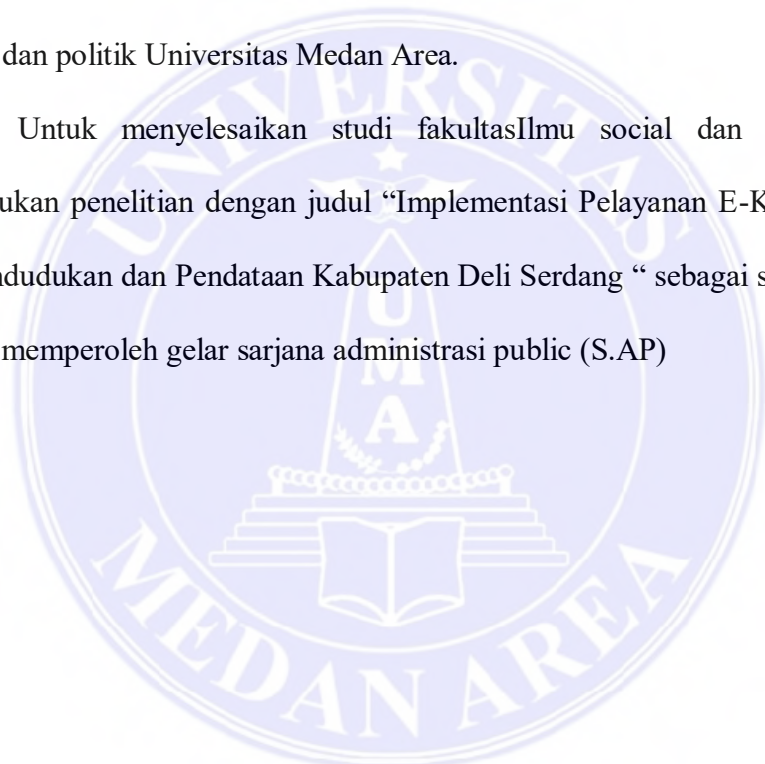
This study aims to analyze the implementation of the e-KTP service policy in the population and data collection office of Deli Serdang. Since this survey is part of a qualitative survey, it will generate descriptive data in the form of words. Informants for this study consisted of a primary informant, a main informant, and an additional informant. Data collection techniques in this study use interviews, observations, and documentation techniques. The results of this study show that policy implementation in the application of this e-KTP can be evaluated by what is being done well in implementing the policy implementation of the e-KTP in local population and data collection offices. Deli Serdang. Government Notice to Population Service Rank and Data Collection Officers. Deli Serdang worked well because all the information on how to create an e-KTP was clearly shared with the community and made accessible to the public. The factors that inhibit and support the enforcement of the e-KTP policy are based on the limitations and benefits of this program. The restrictions in this policy are in addition to internal restrictions issued by the government. (2) Lack of resources for records. (3) e-KTP management mileage. (4) Empty ribbon (ink). External inhibitors come from the community, such as the lack of community understanding of e-KTP and dual KTP. A factor supporting this is the increasing sense of community respect for this policy, as they see the benefits and benefits.

Keywords: Service, Implementation, e-KTP

RIWAYAT HIDUP

Penulis ini nama lengkap Anggi Yolanda Matondang lahir di Medan Sumatera Utara pada tanggal 09 Februari 2001 dari ayah David Matondang dan Ibu Frika susi br Purba penulis merupakan anak ke empat dari 4 bersaudara . Tahun 2012 penulis lulus dari sdn, Tahun 2015 penulis lulus di SMP N 1 Tanjung Morawa , Tahun 2018 Penulis lulus dari SMA N Tanjung Morawa, dan pada Tahun 2018 Penulis melanjutkan dan terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu social dan politik Universitas Medan Area.

Untuk menyelesaikan studi fakultas Ilmu social dan politik penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang “ sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana administrasi public (S.AP)



KATA PENGANTAR

Terima kasih saya ucapkan atas kesempatan yang diberikan kepada saya, Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan YME yang telah memberikan hidayahnya kepada kita, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area, Sumatera Utara.

Skripsi ini berjudul “Implementasi Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang”.

Telah banyak pihak yang turut membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, MSc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr.Walid Mustafa S, S.Sos, M.IP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Drs. Indra Muda, , M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr.Walid Mustafa S, S.Sos, M.IP, selaku Pembimbing I yang telah memberi banyak masukan dan arahan dalam proses pengerjaan penelitian ini.
5. Ibu Dr.Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.

6. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc, selaku Sekretaris yang telah membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staf administrasi Universitas Medan Area.
8. Pimpinan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan dan membantu perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Kepada Mami saya sebagai orang tua tercinta karena telah membantu dan mengingatkan saya untuk terus semangat melanjutkan kuliah
10. Kepada Abang-Abang saya (Abang Brian, Abang Andika dan Abang Andre yang selalu ada buat saya dan membantu saya)
11. Kepada anggota keluarga saya yang terus mengingat kan saya untuk tetap mengejar pendidikan
12. Kepada sahabat sahabat saya (Paula, Citra, Feby dan Nurma) Serta kepada teman-teman khususnya angkatan tahun 2018 yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Atas semua ini, kembali penulis menyampaikan doa kepada Tuhan YME. Semoga tulisan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan penelitian lanjutan.

Medan, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
a. Perumusan Masalah.....	9
b. Tujuan Penelitian	9
c. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Tentang Implementasi	11
2.1.1 Model Implementasi George C. Edward III.....	12
2. Sumber Daya	13
3. Disposisi	15
4. Struktur Birokrasi.....	16
2.1.2 Implementasi Kebijakan Publik	16
2.1.3 Keefektifan Implementasi Kebijakan	18
2.2 Teori Tentang Pelayanan Publik	20
2.3 Proses Pembuatan E-KTP.....	21
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Penelitian Tedahulu.....	25
BAB III	28

METODE PENELITIAN	28
3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
1. Lokasi Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian	30
3.3 Informan Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Teknik Analisis Data	32
BAB IV	36
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang	36
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang...	38
4.1.3 Tugas dan Fungsi Bidang di Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.....	40
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.....	49
1. Komunikasi	49
2. Sumber daya	52
3. Disposisi	56
4. Struktur Birokrasi.....	57
4.3 Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	733

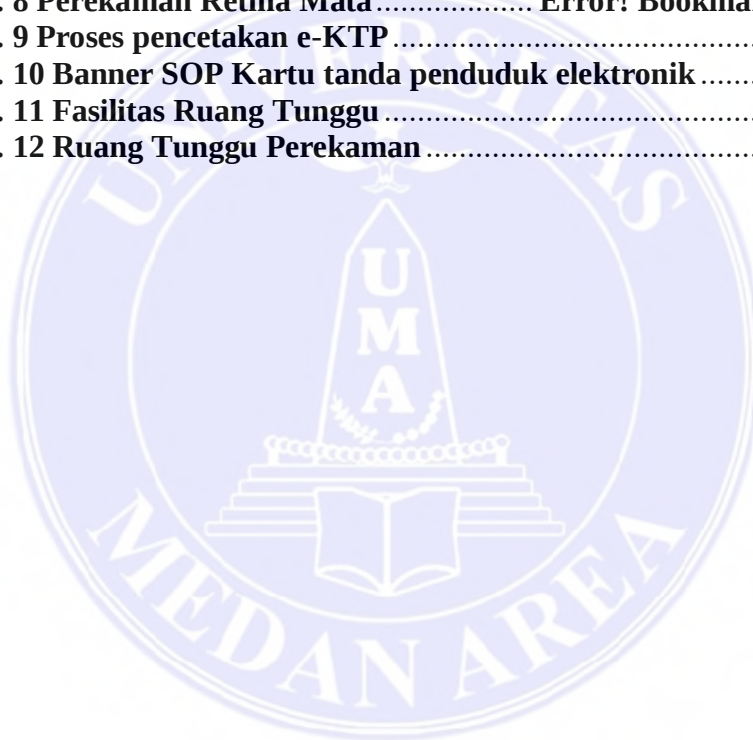
DAFTAR TABEL

Tabel 1 1. Banyaknya Desa, Kecamatan, Nama Ibukota Kecamatan dan	7
Tabel 3 1. Rincian Waktu Penelitian	30
Tabel 4 1. Pedoman Wawancara	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1. Kerangka Berpikir.....	24
Gambar 4. 1 Akses Informasi Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang	51
Gambar 4. 2 Nomor Antrian Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang	53
Gambar 4. 3 Ruang Tunggu untuk menyerahkan kelengkapan data	53
Gambar 4. 4 Ruang Tunggu untuk menyerahkan kelengkapan data	54
Gambar 4. 5 Proses Perekaman e-KTP	54
Gambar 4. 6 Tanda Tangan Elektronik	54
Gambar 4. 7 Sidik Jari	55
Gambar 4. 8 Perekaman Retina Mata.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 9 Proses pencetakan e-KTP	56
Gambar 4. 10 Banner SOP Kartu tanda penduduk elektronik	58
Gambar 4. 11 Fasilitas Ruang Tunggu	59
Gambar 4. 12 Ruang Tunggu Perekaman	60



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 WAWANCARA	755
LAMPIRAN 2 ITEM WAWANCARA & OBSERVASI.....	777
LAMPIRAN 3 List Pertanyaan saat Wawancara.....	788
LAMPIRAN 4	799
LAMPIRAN 5 Hasil wawancara kepada Masyarakat	811
LAMPIRAN 6 LAMPIRAN GAMBAR.....	833



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu usaha menciptakan suasana pelayanan pemerintah yang sesuai dengan objektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan merupakan pengertian dari e-Government. Pemerintah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang Undang No. 11 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *e-Government* menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan pelayanan publik. (sumber:<https://peraturan.bpk.go.id>).

Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. dalam pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Berbagai metode yang digunakan oleh pemerintah agar kemudian orientasi dari pelayanan publik bisa kemudian dilaksanakan dengan prima dan bisa menyentuh secara langsung kepada rakyat. Implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah E-KTP. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang

sangat besar berdasarkan data Administrasi Kependudukan (Adminduk) per Juni 2021, jumlah penduduk Indonesia adalah sebanyak 272.229.372 jiwa, Pemerintah memerlukan program kependudukan yang akurat. E-KTP adalah kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara Indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Inisiasi e-KTP-mulai tahun 2009 dan mulai diterapkan secara nasional pada bulan Februari 2011. E-KTP diprakarsai mengingat sudah banyak negara di dunia yang menggunakan sistem serupa, oleh karena itu Indonesia berusaha mengembangkan sistem administrasi pemerintahan dengan menerapkan E-KTP Fungsi E-KTP adalah:

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

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang No. 23 Tahun 2006 adalah terwujudnya Tertib *Database* Kependudukan, Tertib Penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Tertib Dokumen Kependudukan, untuk mewujudkan tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, perlu penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang Berbasis NIK Secara Nasional (KTP Elektronik) untuk setiap penduduk wajib KTP. Pemanfaatan E-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang sangat

membantu pemerintah dan masyarakat dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan publik

Pelaksanaan E-KTP dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. E-KTP merupakan KTP nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang diatur dalam Undang Undang No. 23 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009. Pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena E-KTP merupakan E-KTP yang dibuat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya nanti diharapkan lebih mudah, cepat dan akurat. Pemerintah membuat kebijakan program E-KTP baik bagi masyarakat, bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT (Daftar Pemilih Tetap) pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Kebijakan pemerintah tentang E-KTP ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan konvensional yang sebelumnya dilakukan di Indonesia yang memungkinkan dapat memiliki lebih dari 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk.

Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang dapat menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya: untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas aslinya guna melakukan kegiatan teroris dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus untuk menciptakan kartu identitas tunggal maka di buatlah program E- KTP berbasis NIK yang berarti satu orang hanya memiliki satu NIK satu E-KTP karena E-KTP memuat informasi yang sangat detail tentang si pemilik E-KTP tersebut yang terpusat dalam suatu data kependudukan Nasional.

Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarganegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP dan tanda tangan pemilik E-KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya E-KTP ganda (Dewi Karnova dan Maryani, 2014:248). Dengan adanya penetapan Pemerintah Pusat dalam pelaksanaan tahapan pembuatan E- KTP tentunya hal ini selaku Kepala Daerah Kabupaten Deli Serdang mampu memberikan pelayanan pada masyarakat yang baik dan mempermudah dalam proses pembuatan E-KTP yang terdiri dari 380 desa yang

ada di Kabupaten Deli Serdang yang masih mengalami kendala. Hal ini dapat dilihat bahwa belum optimalnya pelaksanaan E-KTP di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Deli Serdang , minimya perlatan serta kurangnya sumber daya manusia di tingkat Kecamatan dalam perekaman sehingga membuat lambatnya proses pembuatan E- KTP, dapat dilihat bahwa belum optimalnya pelaksanaan E-KTP di seluruh Kecamatan yang ada di KabupatenDeli Serdang , minimya perlatan serta kurangnya sumber daya manusia di tingkat Kecamatan dalam perekaman sehingga membuat lambatnya proses pembuatan E- KTP, diamping minimnya peralatan perekaman dengan terpaksa masyarakat Kabupaten Deli Serdang melakukan di Ibu Kota Kabupaten Deli Serdang yaitu Lubuk Pakam. Mengingat dengan jarak tempuh yang jauh tentunya memakan waktu yang banyak dan menghabiskan biaya yang dialami oleh Masyarakat Kabupaten Deli Serdang. Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Nomor 104 Tahun 2021 Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Adapun system, mekanisme prosedurnya sebagai berikut:

1. Pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan kelokasi pendaftaran
2. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan dan memberikan kupon pengambilan.
3. Petugas operator melakukan entry data ke rekap pencercetakan E-KTP
4. Dokumen kependudukan di veifikasi dan di validasi oleh Kepala Seksi atau Kepala Bidang.
5. Operator mencetak E-KTP berdasarkan rekap E-KTP.

6. E-KTP diserahkan ke petugas loket pengambilan
7. Pemohon mengambil E-KTP ke loket bagian pengambilan.

Dengan adanya penetapan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Nomor 104 Tahun 2021 Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang baik dan mempermudah dalam proses pembuatan E-KTP yang terdiri dari 380 desa yang ada di Kabupaten Deli Serdang yang masih mengalami kendala sehingga dalam pelayanan saat dibutuhkan suatu infrastruktur yang layak bagi masyarakat yang datang saat melakukan kepengurusan E-KTP.

Infrastruktur yang dimiliki Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang saat ini masih tergolong kategori sedang hal ini dapat dilihat akan sarana dan prasarannya yaitu: ruangan loket yang luas, ruangan yang ber AC, kursi tunggu, mesin antrian dan kotak saran. Disamping itu juga memiliki layanan berkebutuhan khusus seperti kursi roda, ruang bermain anak, kantin serta toko foto copy, toilet dan juga memiliki computer dengan akses internet dan printer, serta memiliki area parkir baik roda dua maupun roda empat. Dan tentunya dengan adanya infrastruktur yang baik tentunya juga akan di isi dengan sumber daya manusia yang cukup.

Berikut daftar Desa dan Kecamatan di Kabupten Deli Serdang

Tabel 1 1. Banyaknya Desa, Kecamatan, Nama Ibukota Kecamatan dan Jarak Ibukota Kecamatan ke Lubuk Pakam Tahun 2021

No	Kecamatan	Banyak Desa	Banyak Kelurahan	Jarak Ibukota Kecamatan ke Lubuk Pakam (KM)
1	Gunung Meriah	12	-	65
2	STM Hulu	20	-	71
3	Sibolangit	30	-	71
4	Kutalimbaru	14	-	54
5	Pancur Batu	25	-	48
6	Namo Rambe	36	-	48
7	Biru-biru	17	-	55
8	STM Hilir	15	-	37
9	Bangun Purba	24	-	25
10	Galang	28	1	18
11	Tanjung Morawa	25	1	12
12	Patumbak	8	-	46
13	Deli Tua	3	3	42
14	Sunggal	17	-	40
15	Hamparan Perak	20	-	56
16	Labuhan Deli	5	-	52
17	Percut Sei Tuan	18	2	42
18	Batang Kuis	11	-	12
19	Pantai Labu	19	-	11
20	Beringin	11	-	6
21	Lubuk Pakam	6	7	-
22	Pagar Merbau	16	-	4
Deli Serdang		380	14	-

Sumber: BPS Kabupaten Deli Serdang Tahun 2021

Tujuan pemerintah Kabupaten Deli Serdang dalam menerapkan E-KTP adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan. Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah E-KTP. E- KTP- adalah kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara Indonesia yang berbasis NIK. Inisiasi E-KTP di mulai tahun 2009 dan masih dilakukan penerapan mulai Februari 2011.

Tujuan dari penerapan e-KTP adalah sebagai identitas diri yang sudah terekam secara *biometric* didatabase kependudukan sehingga mencegah terjadinya data ganda. E-KTP memberikan jaminan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara gratis di mana semua biayanya ditanggung oleh Pemerintah karena merupakan suatu kebijakan nasional. Sehingga melalui program ini diharapkan pelayanan publik dapat dirasakan semua masyarakat yang sudah berusia 17 tahun dan merupakan Warga Negara Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya masih banyak hambatan ditemukan diantaranya masih ditemukan masyarakat yang sudah wajib E-KTP tetapi belum memiliki E- KTP karena belum melakukan perekaman, masih ditemukannya masyarakat yang belum mengetahui E-KTP, dan data penduduk ganda.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk membahasnya melalui penelitian dalam bentuk tesis dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.”

a. Perumusan Masalah

Dari beberapa masalah di atas dapat dirumuskan terdapat beberapa tujuan dari masalah itu sendiri di antaranya:

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang?
2. Faktor-faktor yang menghambat dan mendukung implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang?

b. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menghambat dan mendukung implementasi kebijakan pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.

c. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pengetahuan sosial pada masa yang akan datang, terutama dalam ilmu administrasi publik dan juga sebagai informasi bagi akademis lainnya yang ingin meneliti untuk permasalahan yang sama.

2. Bagi instansi, sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang, baik itu dalam pelayanan publik pada dinas sosial Kota Medan dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM).

3. Bagi penulis, berguna untuk mengembangkan serta meningkatkan kemampuan dalam berpikir serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa .



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Tentang Implementasi

Menurut Leo Agustino (2019:130) Secara umum implementasi dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau pelaksanaan dari suatu rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi dilakukan apabila perencanaan sudah tetap atau fix. Implementasi seyogyanya dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, jika tidak maka hasilnya tidak akan sesuai dengan yang diharapkan. Contohnya adalah seperti ketika membangun rumah, jika para tukang tidak bekerja mengikuti arahan dari desainer bangunan seperti tinggi bangunan, ketebalan dinding luar bangunan, tentu saja bangunan tersebut tidak sesuai dengan harapan. Jenis implementasi antara lain implementasi kebijakan, implementasi pancasila, implementasi keperawatan, implementasi sistem dan lain sebagainya. Untuk lebih memahami simaklah ulasan dibawah ini yang akan menjelaskan implementasi kebijakan, implementasi keperawatan, implementasi pancasila, implementasi sistem, implementasi strategi.

Menurut Hanifah Harsono (2010:67) Pengertian implementasi menurut Hanifah Harsono adalah suatu proses untuk melaksanakan kebijakan menjadi tindakan kebijakan dari politik ke dalam administrasi. Pengembangan kebijakan tersebut dalam rangka penyempurnaan suatu program, Menurut Sahya Anggara (2018:232) konsep implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implementasi*.

Dalam kamus besar Webster *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan

sesuatu), dan *to give practical effect to* (untuk menambahkan dampak/akibat terhadap sesuatu). Implementasi adalah suatu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Widodo (2011:87) implementasi adalah memahami hal-hal yang seharusnya terjadi setelah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha-usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata dari suatu kebijakan. Berdasarkan beberapa definisi disampaikan para ahli diatas disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan harapan akan memperoleh suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran dari suatu kebijakan.

2.1.1 Model Implementasi George C. Edward III

Menurut Leo Agustino (2019:136) Model implementasi kebijakan ketiga berperspektif *top-down* dikembangkan oleh George C. Edward III. Edward III menanamkan model implementasi kebijakan publiknya dengan istilah *Direct and Indirect Impact on Implemetation*. Dalam pendekatan yang diteoremakan oleh Edward III, terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi suatu kebijakan yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sebagai berikut:

1. Komunikasi

Dalam mengukur tingkat keberhasilan komunikasi yaitu:

- a. Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (*tidak*

ambigu). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, namun para pelaksana membutuhkan kejelasan informasi dalam melaksanakan kebijakan agar tujuan yang hendak dicapai dapat diraih sesuai konten kebijakan.

- b. Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten, karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.
- c. Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian atau disebut dengan miscommunication hal ini disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.

2. Sumber Daya

- a. Staf, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salahsatunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau

melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakanitu sendiri.

b. Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan dan informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

c. Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik, ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor di mata publik tidak terlegitimasi,

sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Di suatu pihak, efektifitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

d. Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan

memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3. Disposisi

- a. Efek disposisi, sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Oleh karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus lagi pada kepentingan warga.
- b. Melakukan pengaturan birokrasi dalam konteks ini Edward III mensyaratkan bahwa implementasi kebijakan harus dilihat juga dalam hal pengaturan birokrasi, ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi yang sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu, pengaturan birokrasi juga bermuara pada pembentukan system pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode *by passing* personil.
- c. Insentif, Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka manipulasi 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 kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4. Struktur Birokrasi

Membuat *Standart Operating Procedures* (SOP) yang lebih fleksibel adalah suatu prosedur atau aktivitas terencana rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pada setiap harinya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2.1.2 Implementasi Kebijakan Publik

Konsep dasar dari implementasi kebijakan publik adalah mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan penting dalam siklus kebijakan publik secara keseluruhan. Untuk itu, dapat dilihat dari beberapa pendapat di bawah tentang implementasi kebijakan publik. Menurut Nugroho (2014:657), “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”. Menurut Huntington (Mulyadi, 2015:24), perbedaan yang paling penting antara suatu negara dengan negara yang lain tidak terletak pada bentuk atau ideologinya, tetapi pada tingkat kemampuan negara itu untuk melaksanakan pemerintahan. Tingkat kemampuan itu dapat dilihat pada kemampuan dalam mengimplementasikan setiap keputusan atau kebijakan yang dibuat oleh sebuah politbiro, kabinet atau presiden negara itu.

Grindle (Waluyo, 2007:49) menyatakan, “implementasi kebijakan

sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan- keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluransaluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan”. Sedangkan menurut Cleaves (Waluyo, 2007:49), “implementasi kebijakan dianggap sebagai suatu proses tindakan administrasi dan politik (*a proces of moving to ward a policy objective by mean admnistrative and political steps*)”. Selanjutnya menurut Hamdi (2014:97), “pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkut paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Mulyadi (2015:26) menyatakan, “implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”. Kemudian menurut Udoji (Mulyadi, 2015:46), “pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak dapat diimplementasikan”. Menurut Matland (Hamdi, 2014:98), “implementasi kebijakan secara umum terbagi dalam dua kelompok, yakni kelompok dengan pendekatan dari atas (topdown) dan kelompok dengan pendekatan dari bawah (bottom-up)”. Sedangkan menurut Jones (Waluyo, 2007:50), “dalam membahas implementasi kebijakan terdapat 2 (dua) aktor yang terlibat, yaitu:

1. Beberapa orang di luar birokrat-birokrat yang mungkin terlibat dalam aktivitas-aktivitas implementasi seperti legislatif, hakim, dan lain-lain,

2. Birokrat-birokrat itu sendiri yang terlibat dalam aktivitas fungsional, didamping implementasi". Matland (Hamdi, 2014:98) mengemukakan, adanya empat paradigma implementasi kebijakan, yakni seperti berikut:

Konflik rendah-ambigiutas rendah (implementasi administratif).

- a. Konflik tinggi-ambigiutas rendah (implementasi politis).
- b. Konflik tinggi-ambigiutas tinggi (implementasi simbolik).
- c. Konflik rendah-ambigiutas tinggi (implementasi eksperimental).

2.1.3 Keefektifan Implementasi Kebijakan

Menurut Leo Agustino (2019:156) implementasi kebijakan dianggap tidak efektif apabila tujuan kebijakan tidak dapat dipenuhi, jika orang-orang tetap bertindak dengan cara yang tidak diinginkan oleh maksud kebijakan, jika subjek kebijakan tidak memakai cara yang ditentukan oleh kebijakan, ataupun jika subjek kebijakan berhenti mengerjakan apa yang ditentukan. Ada beberapa keefektifan kebijakan sebagai berikut:

- a. Respek anggota masyarakat pada otoritas dan keputusan pemerintah.
Ketika relasi ini berjalan dengan baik, maka logikanya seluruh warga akan saling hormat menghormati dan memberikan respon pada otoritas dan memberikan penghargaan yang tinggi pada ilmu dan pengetahuan menghormati undang-undang yang dibuat oleh pemerintah, mematuhi aturan hukum, mempercayai pejabat-pejabat pemerintah, mematuhi aturan hukum dan sebagainya.
- b. Kesadaran untuk menerima kebijakan.

Hal ini tidaklah mudah karena bermain diranah kesadaran publik

merupakan hal yang sulit sebab pemerintah perlu merubah mindset warga Orang akan menjalankan dan melaksanakan suatu kebijakan karena mereka takut terkena dampak sanksi hukum yang dijabarkan oleh konten suatu kebijakan seperti denda, kurungan dan sanksi lainnya.

c. Kepentingan pribadi atau kelompok.

Subjek kebijakan sering memperoleh keuntungan langsung dari suatu pelaksanaan kebijakan. Maka tidak heran apabila efektifitas suatu implementasi kebijakan ikut dipengaruhi oleh penerimaan dan dukungan subjek kebijakan atas pelaksanaan suatu kebijakan.

d. Bertentangan dengan system nilai yang ada.

Implementasi kebijakan pun dapat berjalan tidak efektif apabila bertentangan dengan sistem nilai yang ada disuatu daerah.

e. Waktu.

Efektif atau tidaknya suatu implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh faktor waktu. Tetapi dengan berjalannya waktu suatu kebijakan yang awalnya ditolak dianggap controversial bisa berubah menjadi kebijakan yang wajar dan dapat diterima oleh masyarakat.

f. Sosialisasi.

Hal berikutnya yang dapat digunakan untuk menilai efektif tidaknya suatu implementasi kebijakan adalah dilaksanakan atau tidaknya sosialisasi. Sosialisasi merupakan salah satu cara untuk mendistribusikan berbagai hal yang akan dilakukan dan ditempuh oleh pemerintah melalui kebijakan formulasinya. Tanpa sosialisasi yang

cukup baik maka tujuan kebijakan bisa jadi tidak tercapai.

g. Koordinasi antar lembaga.

Implementasi kebijakan tidak jarang melibatkan banyak pemangku kebijakan dan stakeholders. Oleh karena itu koordinasi merupakan mantra penting dalam menilai keefektifan suatu implementasi kebijakan. Terkadang suatu kebijakan dianggap baik dalam segi konten tapi lemah dalam segi pelaksanaan.

2.2 Teori Tentang Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut American Marketing Association, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”. Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa: “secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau

mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain". Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu: "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan".

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

2.3 Proses Pembuatan E-KTP

Menurut Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan E-KTP mencantumkan gambar lambang Garuda Pancasila dan peta wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, memuat elemen data penduduk, yaitu NIK, nama, tempat tinggal lahir, laki-laki atau perempuan, agama, status

perkawinan, golongan darah, alamat, pekerjaan, kewarnegaraan, pas foto, masa berlaku, tempat dan tanggal dikeluarkan E-KTP dan tanda tangan pemilik E-KTP sehingga tidak ada lagi kemungkinan terjadinya E-KTP ganda (Dewi Karnova dan Maryani, 2014 : 248).

Proses Pembuatan E-KTP Cara membuat e-KTP (KTP Elektronik) sebenarnya sama dengan prosedur pembuatan KTP sebelumnya, namun di sini akan dilengkapi dengan menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data dari setiap warga sehingga E-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan E-KTP , yaitu:

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

warga tersebut karena *scan* jari tidak dapat menjamin keakuratan E-KTP , bisa saja ketika dilakukan tahap *scan* jari, warga tersebut memakai jari orang lain. Untuk itu dilakukan *scan* retina karena retina mata tidak dapat digantikan oleh orang lain. Faktanya masih banyak penerapan E-KTP tidak berjalan dengan lancar.

Pemberlakuan e-KTP juga dimaksudkan untuk mentertibkan administrasi orang per orang di Indonesia agar setiap identitas dan mobilitasnya tercatat dan terpantau secara jelas dan benar oleh negara. Cara membuat e-KTP diantaranya adalah :

1. Pastikan kelurahan atau desa anda telah mendukung layanan e-KTP.
2. Datanglah dengan membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) dan Surat Pengantar RT/RW ke Kelurahan/Desa setempat.
3. Ambil nomor antrian di loket, tunggu hingga dipanggil oleh petugas yang bersangkutan. Jangan lupa bawa surat panggilan untuk membuat e-KTP dari pemerintah setempat.
4. Petugas akan memasukkan data dan foto anda secara digital. Pastikan dan bandingkan data anda dengan data di KTP anda, jika anda belum pernah mempunyai KTP isi formulir F1.01.
5. Bubuhkan tanda tangan anda di alat perekam tanda tangan. Pastikan tanda tangan anda tidak berubah-ubah lagi berikutnya karena akan menyulitkan jika tidak sama dengan dokumen lain seperti paspor, SIM dan lain-lain.
6. Lakukan pemindaian retina pada alat yang telah disediakan.

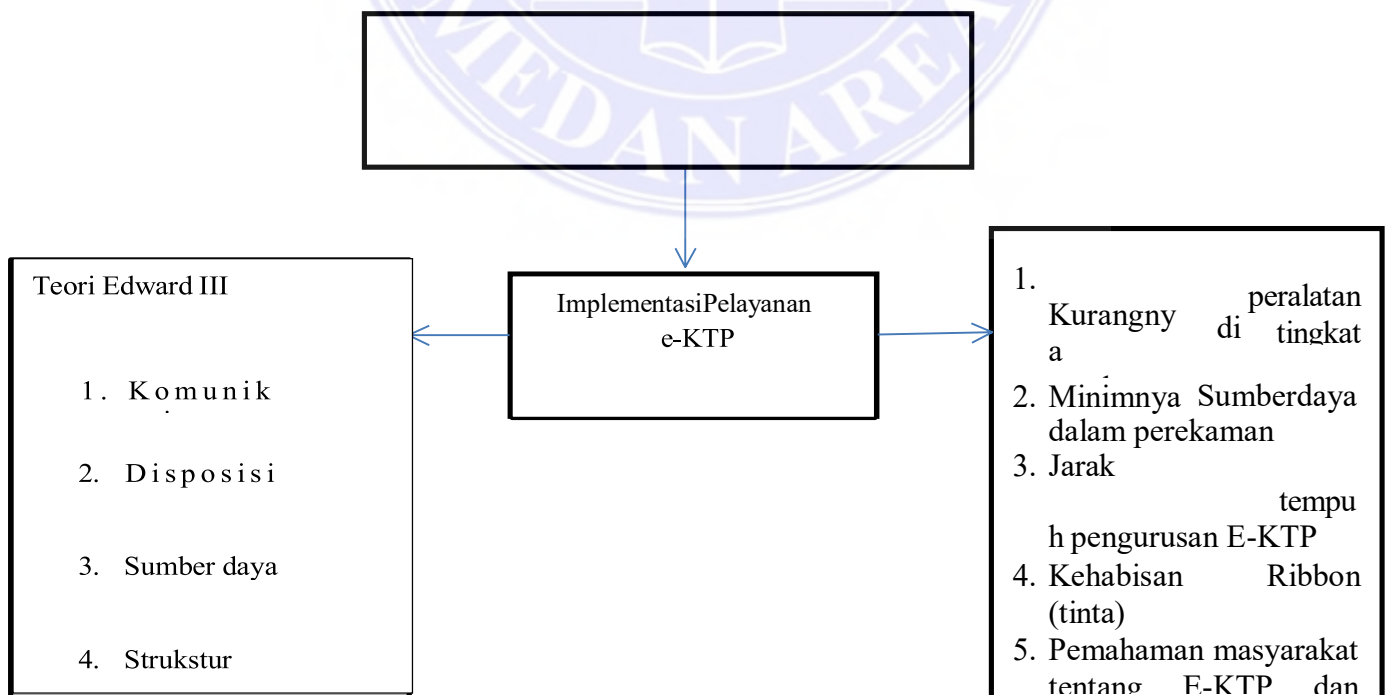
7. Pastikan Surat Panggilan anda akan ditandatangani dan distempel oleh petugas berwenang.
8. Tunggu proses pencetakan sekitar 2 minggu. Bila e-KTP selesai dicetak anda akan diberitahu dan dapat diambil di Kelurahan/Desa setempat

2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Romi Satria Wahono (2020:54) Kerangka berpikir adalah suatu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian. Kerangka pemikiran dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian (*research question*), dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep serta hubungan diantara konsep-konsep pada skripsi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang

Berikut gambaran kerangka berpikir dalam penelitian yaitu

Gambar 1 1. Kerangka Berpikir



2.5 Penelitian Tedahulu

Tujuan dicantumkanannya penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bangunan keilmuan yang sudah diletakkan oleh orang lain, sehingga penelitian yang akan dilakukan benar-benar baru dan belum diteliti oleh orang lain. Fungsi kajian penelitian relevan ini yaitu untuk membandingkan hal apakah yang membedakan penelitian kita dengan penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Penelitian terdahulu ini dijadikan sebagai acuan dalam penelitian, maka peneliti memberikan perbandingan dengan menggunakan berbagai penelitian yang telah ada, sebagai berikut:

1. Implementasi Program Dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas. Dwi Septiyarini, Resky Nanda Pranaka, 2019. Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. perbedaan lokasi penelitian yang berbeda.

Hal ini dibuktikan dengan jumlah persentase perekaman yang tinggi. Namun, keberhasilan tersebut masih menyisakan beberapa hambatan antara lain sumber daya manusia yang kurang memadai, minimnya alat perekaman, keterbatasan jaringan internet, sering terjadi pemadaman listrik, keterbatasan

anggaran, keterbatasan blangko perekaman, jangkauan antar wilayah yang cukup jauh dan dialek penduduk perbatasan yang condong ke negara Malaysia sehingga susah untuk dibedakan serta struktur birokrasi yang panjang dalam proses pembuatan e-KTP. Pemanfaatan e-KTP belum optimal karena tidak didukung kuat oleh sinergitas aplikasi yang terintegrasi pada masing-masing lembaga pemerintahan dalam pelayanan publik.

2. Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Tahun 2016 Di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Trisna Kurnia Kalalo, Daud Markus Liando, Stefanus Sampe 2017. Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif. Perbedaan lokasi penelitian yang berbeda.

Hasil penelitian "Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan". Dengan demikian maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa, yang akan dilihat dari Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui secara mendalam mengenai implementasi kebijakan pembuatan E-KTP. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi pembuatan E-KTP di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa berjalan dengan baik.

3. Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung Ika Widiastuti Universitas Krisnadwipayana Jakarta, Indonesia. 2018.

Memiliki persamaan dalam penelitian dengan menggunakan Metode kualitatif. Perbedaan lokasi penelitian yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pembuatan E-KTP merupakan pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. E-

KTP merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk Indonesia menjadi lebih seragam. Dalam pelaksanaannya, penduduk hanya boleh memiliki 1 buah e-KTP saja. KTP elektronik ini berlaku untuk seumur hidup, dan hanya perlu 1 kali membuatnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka Jenis penelitian ini menitikberatkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui tentang Analisis “ Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang.

Metode penelitian merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji suatu kebenaran pengetahuan dengan cara-cara ilmiah. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam suatu penelitian harus tepat.

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif sehingga akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Data yang dianalisis di dalamnya berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2016:309) penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian itu dilakukan.. Oleh karena itu, penelitian kualitatif mampu mengungkap fenomena-fenomena pada suatu subjek yang ingin diteliti secara mendalam.

Untuk memecahkan masalah yang ada maka perlu mempelajari,

menyelidiki secara cermat, teratur dan berkesinambungan, serta memahami langkah-langkah penelitian dengan metode penelitian. Metode merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh besar terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama yang berkaitan dengan pengumpulan data. Karena data yang diperoleh dalam suatu penelitian bersifat deskriptif terhadap subjek penelitian.

Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Adapun jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yaitu mendeskripsikan suatu objek, fenomena, setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Serta didasarkan atas hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan serta memberikan argumentasi/pendapat terhadap apa yang ditemukan di lapangan. Metode ini diharapkan dapat menggambarkan secara mendetail tentang bagaimana penelitian yang diteliti dengan bertujuan untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan publik dalam menerbitkan Surat Keterangan Tidak Mampu di Dinas Sosial Kota Medan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kawasan Pemerintahan Deli Serdang,

Jl. Karya Usaha No.2, Perbarakan, Lubuk Pakam, Perbarakan, Kec.
Pagar Merbau, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20551.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan mulai Agustus 2022 sampai dengan bulan September 2022.

Berikut daftar rincian waktu penelitian yang disajikan oleh peneliti:

Tabel 3 1.

Rincian Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Penelitian 2022-2023																			
		November				Desember				Januari				Februari				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	23	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Bimbingan Seminar																				
2	Seminar proposal																				
3	Analisis Data																				
4	Penulisan Tesis																				
5	Bimbingan Tesis																				
6	Seminar Hasil																				
7	Penyiapan Berkas																				
8	Sidang (Meja Hijau																				

3.3 Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan dengan kesukarelaannya dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai-nilai, sikap, dan suatu proses yang menjadi latar penelitian tersebut. Pada penelitian kualitatif ini tidak adanya populasi dan sampel, karena penelitian kualitatif tidak dimaksud untuk membuat generalisasi dari penelitiannya. Subjek penelitian menjadi informasi yang akan memberikan berbagai informasi selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi:

- a. Informan kunci, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Bapak Alrasudin Kaloko , SH
- b. Informan utama, Kepala Seksi Identitas penduduk Bapak Muharram Daulay , SH dan Kepala seksi Pindah datang penduduk Bapak Yohannes Amin, SH
- c. Informan tambahan , dalam penelitian ini ada masyarakat yang bernama ibu Ermawati , Ibu rosa, dan Ibu Lina

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan dilakukan dalam proses pengumpulan data adalah:

3.4.1 Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian Data tersebut berupa Analisis “ Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pendataan Kabupaten Deli Serdang. Melalui observasi dan wawancara sebagai berikut:

3.4.1.1 Observasi yaitu studi atau pengamatan tentang suatu permasalahan yang dilakukan secara langsung dan sistematis oleh

peneliti.

3.4.1.2 Wawancara (*Interview*) adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan.

3.4.1.3 Dokumentasi berupa foto saat wawancara dengan pihak terkait dalam memberikan informasi dalam penelitian.

3.4.2 Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku , jurnal dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan informasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang didapatkan serta gejala – gejala yang ada.

Analisa data dalam penelitian ini menurut Moleong (2019:6) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data. Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan.

Menurut Patton (1986:268), analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola kategori dan satuan uraian dasar. Analisis data model interaktif memiliki tiga komponen, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data ini peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian ataupun pemfokuskan, penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalan data yang berlangsung di lapangan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji. Ketika pengumpulan data berlangsung, reduksi data ini dilakukan dengan membuat catatan ringkas mengenai isi dari catatan data yang diperoleh selama di lapangan. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan *coding*, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas permasalahan serta menuliskan catatan peneliti (*memo*).

2. Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakannya. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, yang dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis serta sistematis, sehingga mudah untuk dipahami. Sajian data harus ditata dengan baik dan rapi, peneliti perlu mengelompokkan hal-hal yang serupa dalam kategori ataupun kelompok yang menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalahnya.

3. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap suatu hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan hanya salah satu dari kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji terlebih dahulu kebenarannya dan kesesuaiannya terlebih dahulu sehingga validitasnya bisa terjamin.

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data. Dan hal ini dapat dicapai dengan jalan

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
- b. Membandingkan apa yang dikaitkan orang di depan umum dengan apa yang dikatannya secara pribadi.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau perguruan tinggi, orang berada, orang pemerintah.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sedangkan triangulasi teknik yaitu dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, didapat beberapa kesimpulan yang dapat ditarik, yaitu:

- a. Implementasi kebijakan dalam penerapan e-KTP ini dapat dinilai melalui model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III. Model implementasi kebijakan ini dapat dinilai dari komunikasi, sumber daya manusia, disposisi dan struktur birokrasi. Keseluruhan variabel tersebut telah dilaksanakan dengan baik dalam implementasi kebijakan penerapan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang. Komunikasi yang disampaikan pemerintah kepada jajaran petugas Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang telah dilaksanakan dengan baik, terlihat seluruh informasi mengenai pembuatan e-KTP telah dicantumkan secara jelas kepada masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Tujuan dalam penerapan kebijakan juga tersampaikan dan terlaksana dengan baik, karena penerapan ini telah berjalan bertahun-tahun. Petugas Dinas Kependudukan dan Pendataan Deli Serdang bisa mengatasi permasalahan berkas yang dialami oleh masyarakat. Petugas memiliki solusi pada setiap permasalahan dan kendala berkas pada masyarakat. Komunikasi antar tingkat birokrasi telah diatur secara terstruktur dan telah tercantum dalam kebijakan, sehingga transmisi dilakukan dengan baik dan minim terjadi miss komunikasi. Pelaksanaan kegiatan telah diatur dalam tupoksi, sehingga penilaian ini dilakukan secara general bahwa para petugas melakukan tugasnya dengan baik untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP.

- b. Faktor penghambat dan pendukung penerpan kebijakan e-KTP didasarkan pada kendala dan keunggulan program ini. Kendala dalam kebijakan ini terdapat dalam internal yang berasal dari pemerintah terdiri dari (1) kurangnya peralatan perekaman di tingkat Kecamatan; (2) minimnya Sumberdaya dalam perekaman; (3) jarak tempuh pengurusan E-KTP; dan (4) kehabisan Ribbon (tinta). Sedangkan faktor penghambat eksternal yang berasal dari masyarakat seperti rendahnya pemahaman masyarakat tentang E-KTP dan KTP Ganda. Faktor pendukungnya adalah respek masyarakat pada kebijakan ini semakin dirasakan karena manfaat dan keunggulan yang dirasakan oleh masyarakat dan pihak terkait.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti, yaitu:

- a. Kepada Peneliti Selanjutnya

Perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam mengenai pelayanan dalam menciptakan kemudahan sehingga akan dapat melahirkan konsep terkait peningkatan pelayanan.

- b. Kepada Dinas Kependudukan dan Pendataan Sipil Kabupaten Deli Serdang

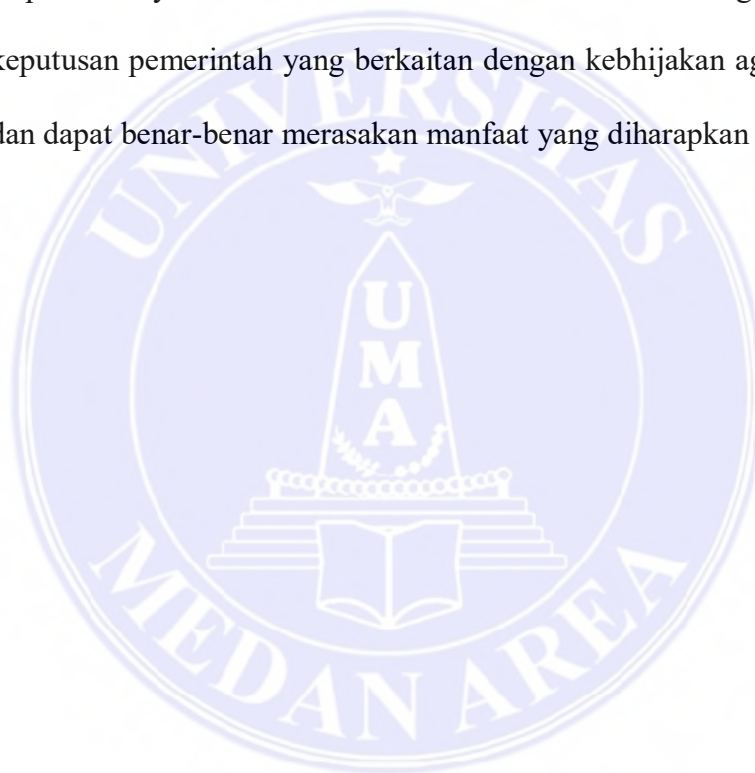
Kepada pihak Pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pendataan Sipil Kabupaten Deli Serdang agar mengevaluasi pelayanan yang diberikan para pegawai kepada masyarakat terkhusus dengan kesopanan, keramahan para pegawai.

- c. Kepada Lembaga Terkait

Kepada lembaga-lembaga pemerintahan agar dapat menerapkan SOP pelayanan sesuai dengan peraturan pemerintah yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

d. Kepada Masyarakat

Kepada masyarakat untuk lebih mencari informasi mengenai keputusan-keputusan pemerintah yang berkaitan dengan kebijakan agar lebih *update* dan dapat benar-benar merasakan manfaat yang diharapkan pemerintah.



DAFTAR PUSTAKA

A. **BUKU**

Agustino. (2010). *Implementation Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarter Press.

Agustino, L. (2019). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabet.

Anggara, S. (2018). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Arikunto, S. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.

Chaudry, B. (2016). *E-Government Technology and Service of Public*. Addison-Wesley Publishing Company.

Davis, B. (2010). *he System of Government Administration*. New York: John Wiley and Sons.

Djojodihardjo, H. (2012). *Penerapan Sistem Layanan Kependudukan Berbasis E-Government*. Rineka Cipta.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasono, H. (2010). *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Grafindo Jaya.

Murdick, J. (2010). *E-Government and Information System for Government*. New York: Prentice Hall.

Pradmadjo. (2014). *Pelayanan E-Government dalam Implementasi KTP Elektronik*. Harvarindo.

Septiwinarsih, R. &. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sokeanto, S. (2010). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wahono, R. S. (2020). *Menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian*. Jakarta: PT.

Brainmatics.

Widodo. (2011). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Sinar Grafik.

B. JURNAL

Dwi seprtiyarini, R. n. (2019). *Implementasi Program dan pemanfaatan E-Ktp yang teritegrasi Kabupaten Sambas*.

Krisnadwipayana, I. W. (2018). *Kebijakan Pelayanan e-KTP di kota Bandung*.

Trisna Kurnia Kalolo, D. M. (2017). *Implementasi kebijakan publik pembuatan e-Ktp Tahun 2016 di Dinas pencatatan sipil kabupaten Minahasa*.

B. PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Undang undang no. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik.

Undang undang no. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang undang no.24 tahun 2013 Perubahan Dari UU no. 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Pendudukan

Peraturan Presiden No. 26 tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis
Nomor Induk Kependudukan

LAMPIRAN 1 WAWANCARA

DAFTAR INFORMAN PENELITIAN

Informan 1

Nama lengkap : Alrasudin kaloko, SH

Jenis Kelamin : Laki – Laki

Usia : 48 Tahun

Profesi : Kepala Bidang Pelayanan penduduk

Alamat : Jl lubuk Pakam, deli serdang

Informan 2

Nama lengkap : Polman sirait

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Usia : 41 Tahun

Profesi : Kepala Seksi Indetitas penduduk

Alamat : Jl Bilal paluh kemiri ,kec.lubuk pakam,kab. Deli Serdang

Informan 3

Nama lengkap : Ahmad nurkolis

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Usia : 28 Tahun

Profesi : Staff operator

Alamat : Jl Raya medan, Lubuk Pakam , Kabupaten Deli serdang

Informan 4

Nama lengkap : Rosalina Purba

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 28 Tahun

Profesi : Warga

Alamat : Perumahan rorinata blok C.12, Tanjung Morawa

Informan 5

Nama lengkap : Ernawati

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 47 Tahun

Profesi : Warga

Alamat : Perumahan Pakam Asri , pagar jati, kec lubuk pakam

LAMPIRAN 2 ITEM WAWANCARA & OBSERVASI

1. Internal Media

- Bagaimana kondisi pelayanan E-KTP Pada dinas kependudukan dan pendataan kabupaten Deli serdang
- Bagaimana kondisi ruangan pada tempat pelayanan?
- Bagaimana proses edukasi kepada masyarakat
- Bagaimana kesulitan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat

2. Item Observasi

- Profil /struktur pelayanan pada dinas kependudukan dan pendataan Kabupaten Deli serdang
- Riset internal media pelayanan
- Foto kegiatan pelayanan dari mulai pendaftaran sampai penyelesaian
- Foto peneliti bersama informan yang ada ditempat dinas kependudukan dan pendataan Kabupaten Deli Serdang

LAMPIRAN 3 List Pertanyaan saat Wawancara

No	Pertanyaan
1	Bagaimana prosedur dalam pembuatan E-KTP?
2	Apa saja syarat dalam proses pembuatan E-KTP?
3	Berapa lama waktu penyelesaian pembuatan E-KTP?
4	Menurut anda, apa saja keunggulan E-KTP?
5	Apakah sering terjadi kendala dalam proses pembuatan E-KTP?
6	Bagaimana mengatasi kendala yang anda alami?
7	Apakah dikenakan biaya dalam proses pembuatannya?
8	Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pendataan Deli Serdang memuaskan?
9	Bagaimana mereka dalam menanggapi masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP?
10	Apakah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendataan Deli Serdang telah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP?
11	Bagaimana anda mendapat informasi mengenai pembuatan E-KTP?
12	Apa saja kemudahan yang anda rasakan pada proses pembuatan E-KTP?

LAMPIRAN 4

Hasil wawancara kepada Kepala Bidang Pelayanan penduduk kota Medan, Sumatera Utara

1. Bagaimana prosedur dalam pembuatan E-KTP?

Jawab : Ada dua sistem, sistem paten yang dalam tingkat kecamatan dan sistem datang langsung. sistem paten, Tingkat kecamatan itu prosedurnya adalah berkas yang dibawa oleh kecamatan dengan adanya rekaptulasi surat kemudian dibawa ke dinas setelah itu dikerjakan di pencetak KTP, setelah selesai percetakan maka dikembalikan kepada kecamatan dan dilakukan pengambilan KTP yang tercetak oleh pemohon dan tidak dikenakan biaya. Kedua ada sistem datang langsung, pemohon yang bersangkutan datang langsung memohon untuk percetakan KTP dengan membawa fotocopy kartu keluarga, dan pemohon tersebut sudah melakukan perekaman data, setelah itu yang bersangkutan diberikan tanda terima untuk percetakan

2. Apakah sering terjadi kendala dalam proses pembuatan E-KTP?

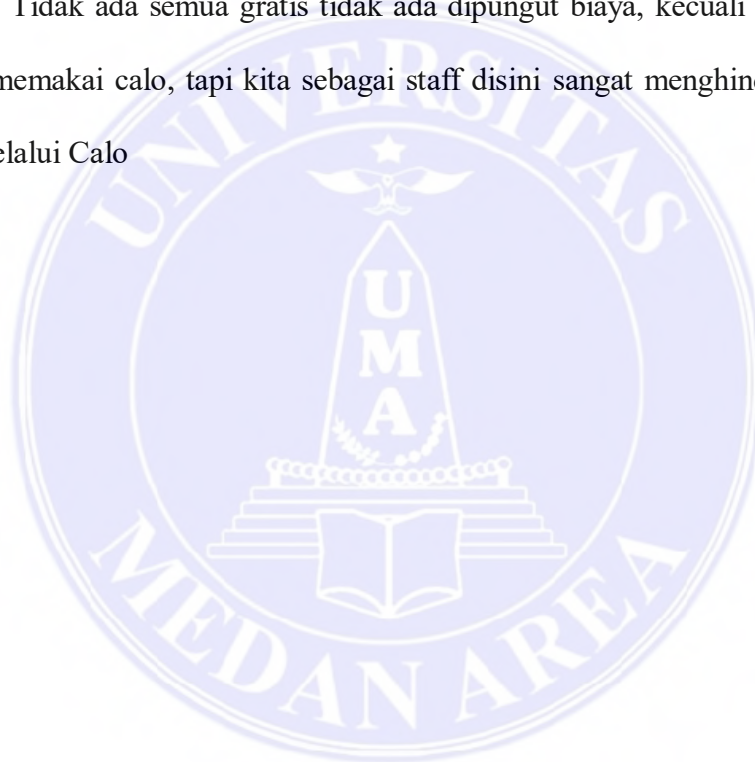
Jawab : Kendala yang sering terjadi dalam pembuatan e-KTP di disdukcapil Deli Serdang yaitu masih adanya data yang duplikat (ganda), dimana ada masyarakat yang sudah melakukan perekaman data di daerah lain dengan NIK yang berbeda sehingga yang bersangkutan tidak dapat memperoleh KTP sebagai identitas tunggal, dan kadang juga kendala di ketersediaan blanko jadi menghambat dan memperlambat pembuatan e-KTP

3. Berapa lama waktu penyelesaian pembuatan E-KTP?

Jawab : Kita mengusahakan penyelesaian secepatnya dengan jangka waktu kerja paling cepat 3 Hari dan paling lama 7 Hari

4. Apakah dikenakan biaya dalam proses pembuatannya?

Jawab : Tidak ada semua gratis tidak ada dipungut biaya, kecuali ada yang berani berani memakai calo, tapi kita sebagai staff disini sangat menghindari pembuatan e-KTP melalui Calo



LAMPIRAN 5 Hasil wawancara kepada Masyarakat

1. Apakah sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pendataan Deli Serdang telah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pembuatan E-KTP?

Jawab : Fasilitas ruang tunggu terbatas, jadi kalau cukup ramai memang lumayan sempit apalagi semua kursi tidak bisa digunakan karena masih adanya Covid ini kan. Tapi sebelum covid juga fasilitas ruang tunggu kurang tempat duduk yang disediakan, jadi kalo nunggu giliran atau antrian terkadang ada orang yang berdiri atau tunggu di luar ruangan sehingga sering terjadi rebutan no antrian karena biasa orang tidak mendengar namanya di panggil oleh petugas, kondisi ruangan yang terbilang panas apalagi pada siang hari seharusnya disediakan pendingin ruangan seperti AC didalam ruangan perekamn supaya kita juga mengurus nyaman tapi kipas aja yang ada

2. Bagaimana anda mendapat informasi mengenai pembuatan E-KTP?

Jawab : Saya sebagai masyarakat sudah mulai paham tentang program e-ktp karna sekarang udah gampang mengakses informasi yang diperlukan melalui internet dan didesa saya juga beberapa kali melakukan penyuluhan jadi itu memudahkan saya mengetahui prosuder pembuatan e-KTP

3. Apakah dikenakan biaya dalam proses pembuatannya?

Jawab : Sampai saat ini saya tidak ada dikenakan biaya sama sekali alias Gratis

4. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pendataan Deli Serdang memuaskan?

Jawab : Sejauh ini perkembangan pelayanan pada dinas kependudukan sudah jauh lebih baik , ada pun kekurangan dalam pelayanan masih bias ditoleransi



LAMPIRAN 6 LAMPIRAN GAMBAR



(Akses Informasi Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang)



(Ruang Tunggu penyerahan data dan pengambilan nomor antri)



(Nomor Antrian Dinas Kependudukan dan Pendataan Kab. Deli Serdang)



(Ruang tunggu tempat perekaman data)



(Tempat perekaman data melalui retina mata)



(Proses perekaman data dengan sidik jari dan tanda tangan)



(Tempat percetakan e-KTP di dinas kependudukan dan pendataan kabupaten deli serdang)



(Banner SOP Kartu tanda penduduk elektronik)



