



TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**(Studi Kasus: Pelayanan e-KTP
di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

WIMMY DHARMA HIDAYAT

NIM. 015976957

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA**

ABSTRACT

**IMPLEMENTATION OF POPULATION
POLICY ADMINISTRATION SERVICE**

(A case study of e-ID card sevice at Tanjungpinang Eastern District
Tanjungpinang city)

WIMMY DHARMA HIDAYAT

wimmy.dh@gmail.com

Key words : Policy implementation, population administration service, e-ID card.

The purpose of this thesis is to analyze the policy implementation of e-ID card service at Tanjungpinang eastern district Tanjungpinang city and to examine kind of factors which influence the policy implementation of e-ID card service at Tanjungpinang eastern district Tanjungpinang city.

The arrangement of the thesis is based on the field research in order to gather primary data and library research in gathering secondary data. This research conducted a qualitative approach to data collecting technique.

The results of this research are : 1. The implementation of e-ID card program hasn't been totally implemented by the program implementers at Tanjungpinang eastern district office caused from many indicators which the implementation of e-ID card making process is made by using good judgement and poor judgement according to the respondents' judgement. 2. There are some factors found that impeded the e-ID card program in district office east Tanjungpinang. The internal factors are the limitation of the officers program, the lack of education, courses/training and skill work and also bad archival system. The external factors are the lack of coordination among departments/agencies, the lack of society's knowledge towards e-ID card program and the lack of fund budget for implementation of e-ID card program.

ABSTRAK

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus : Pelayanan e-KTP
di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)**

WIMMY DHARMA HIDAYAT

wimmy.dh@gmail.com

**Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan,
e-KTP.**

Penulisan tesis ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang dan mengkaji faktor – faktor apa yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

Penyusunan tesis ini berdasarkan penelitian lapangan guna memperoleh data primer dan studi pustaka untuk memperoleh data skunder. Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian ini adalah : 1. Implementasi program e-KTP belum dapat dilakukan secara maksimal oleh pelaksana program di Kantor Camat Tanjungpinang Timur karena dari berbagai indikator proses pelaksanaan pembuatan e-KTP dilakukan dengan penilaian baik dan kurang baik menurut penilaian responden; 2. Terdapat beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan program e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Faktor internal berupa terbatasnya petugas pelaksana program, minimnya pendidikan, latihan/kursus dan keterampilan kerja yang dimiliki dan sistem kearsipan yang tidak baik. Faktor eksternal berupa lemahnya koordinasi antar dinas/instansi, rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap program e-KTP dan minimnya anggaran biaya guna pelaksanaan program e-KTP.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus : Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang) “ adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, April 2013
Yang Menyatakan



WIMMY DHARMA HIDAYAT
NIM.015976957

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi
Kependudukan (Studi Kasus : Pelayanan e-KTP di
Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)

Penyusun TAPM : Wimmy Dharma Hidayat
NIM : 015976957
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Hari / Tanggal :

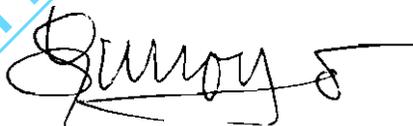
Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

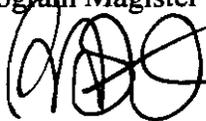
Pembimbing II,



Dr. Ir. Suroyo, M.Sc
NIP. 19560414 198609 1 001

Mengetahui,

Ketua Bidang ISIP
Program Magister Administrasi Publik

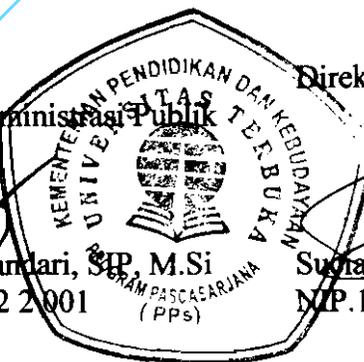


Florentina Ratih Wulandari, S.P., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pasca Sarjana



Suhati, M.Sc, Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Wimmy Dharma Hidayat
 NIM : 015976957
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi
 Kependudukan (Studi Kasus : Pelayanan e-KTP di
 Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program
 Magister (TAPM) Program Pasca Sarjana, Program Studi Administrasi Publik,
 Universitas Terbuka pada :

Hari / Tanggal : Sabtu / 27 April 2013
 Waktu : 09.15 – 11.15 wib

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : Paken Pandiangan, S.Si, M.Si

Penguji Ahli : Prof.Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si

Pembimbing I : Dr.Sofjan Aripin, M.Si

Pembimbing II : Dr.Ir.Suroyo, M.Sc



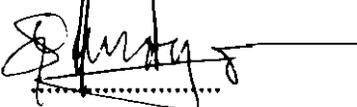
.....



.....



.....



.....

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini yang berjudul : “ Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan, studi kasus : Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang “. .

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains dalam ilmu Administrasi bidang minat Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa TAPM ini jauh dari kesempurnaan karena masih banyak kekurangan dan kekhilafan. Seyogyanya masih banyak sumber pustaka yang dapat dijadikan bahan tulisan dan barangkali juga ada sumber pustaka yang terlupa untuk dicantumkan. Sehubungan dengan itu, penulis mohon maaf atas keteledoran yang terjadi.

Pada kesempatan ini juga, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas bimbingan, dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada :

1. Prof. Ir.Tian Belawati, M.Ed. Ph.D, selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Suciati, M.Sc, Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka,
3. Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si, selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
4. Drs.Sofjan Aripin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I,
5. Dr.Ir.Suroyo, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing II,
6. Paken Pandiangan, S.Si, M.Si, selaku Kepala UPBJJ-UT BATAM,
7. Syafrizal, selaku Camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang,

8. Dosen, Tutor dan Staf program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka,
9. Keluarga, isteri dan anak - anak tercinta yang selalu memberi dukungan dan motivasi,
10. Rekan-rekan Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik UPBJJ-UT BATAM, dan
11. Semua pihak yang membantu selama penelitian dan penyusunan TAPM ini.

Kritik dan saran yang konstruktif dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan TAPM ini dan perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga TAPM ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan serta menjadi bahan rujukan bagi Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang profesional.

Tanjungpinang, April 2013

Penulis,

WIMMY DHARMA HIDAYAT

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstract	i
Abstrak	ii
Pernyataan tidak Plagiat	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kajian Teoritis	10
1. Kajian Penelitian Terdahulu	10
2. Konsep Implementasi Kebijakan	14
3. Model Implementasi Kebijakan Publik	20
4. Pelayanan Publik	29

5. Kinerja dan Standar Pelayanan Publik	31
6. Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan ..	33
7. E-KTP	36
B. Kerangka Berfikir	38
C. Definisi Operasional	39
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	41
A. Metode Penelitian	41
B. Lokasi Penelitian	41
C. Subjek dan Objek Penelitian	41
D. Jenis dan Sumber Data	42
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	42
G. Variabel Penelitian	43
BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian Kantor Camat Tanjungpinang Timur	48
C. Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
BIOGRAFI PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Realisasi Pencapaian Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur	6
Tabel 4.1 Umur Responden	53
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.3 Pendidikan responden	56
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	57
Tabel 4.5 Program KTP Elektronik	59
Tabel 4.6 Sosialisasi Program	61
Tabel 4.7 Efektivitas Sosialisasi Program	62
Tabel 4.8 Perlunya Sosialisasi Program	63
Tabel 4.9 Intensitas Pelayanan	64
Tabel 4.10 Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan	65
Tabel 4.11 Petugas Memahami Program	68
Tabel 4.12 Pandangan Terhadap Program	69
Tabel 4.13 Kesungguhan Petugas	71
Tabel 4.14 Tingkat Kepercayaan	73
Tabel 4.15 Kinerja Petugas Pelayanan	75
Tabel 4.16 Etos Kerja	76
Tabel 4.17 Persepsi Terhadap Pelaksanaan e-KTP	77
Tabel 4.18 Persyaratan Pengurusan e-KTP	78
Tabel 4.19 Bantuan Petugas Pelayanan e-KTP	79
Tabel 4.20 Kebijakan Mempermudah Pengurusan e-KTP	81
Tabel 4.21 Petugas Pelayanan Berperan dalam Pengurusan e-KTP.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung terhadap Implementasi	25
Gambar 2.2 Model Proses Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn	27
Gambar 2.3 Kerangka Berfikir Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan	38

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban Pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pintu masuk (*entry point*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Pemerintah daerah diharapkan terus memiliki prakarsa dalam melakukan perbaikan pelayanan. Prakarsa daerah dalam meningkatkan pelayanan publik tentunya harus sesuai kebutuhan dan sesuai dengan kepuasan masyarakat. Masyarakat berhak memberikan masukan, koreksi dan perbaikan terhadap pelayanan. Inilah yang disebut dengan manajemen publik masa kini (*new public management*) yang memiliki ciri bahwa kewenangan berada pada petugas pelayanan dan pelanggan, menekankan pada pelayanan yang “ menyentuh hati “ dan perombakan visi dan misi pelayanan. Selanjutnya konsep ini berkembang

menjadi pelayanan publik masa kini (*new public service*) yang memiliki ciri bahwa masyarakat dianggap sebagai pemilik saham (*shareholder*), sehingga pelayanan lebih menekankan pada kualitas sebagai hasil negosiasi kepentingan masyarakat dan pemerintah. Peran pemerintah adalah sebagai pelayan sekaligus perantara kepentingan beberapa kelompok masyarakat. Dengan kata lain, posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari “ dilayani “ menjadi “ melayani “.

Perubahan paradigma pemerintahan dari sentralisasi menuju desentralisasi pada hakekatnya harus diikuti dengan perubahan konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih meyakinkan akan terciptanya akses dan mutu pelayanan. Sejalan dengan otonomi daerah, maka pelayanan yang lebih didekatkan kepada masyarakat dan pelayanan yang lebih berkualitas adalah sebuah keniscayaan untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian *Pelayanan publik* merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian dalam ensiklopedia Bahasa Indonesia, *Pelayanan publik* atau *pelayanan umum* didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan adalah salah satu unsur pelaksana pemerintahan di daerah Kabupaten/Kota yang mempunyai peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan kecamatan dalam konsep otonomi daerah mempunyai peran yang sangat besar dan sentral dalam pembangunan diwilayahnya. Peran ini sangat jauh berbeda jika dibandingkan pada masa orde baru. Sejak era reformasi dan demokratisasi menggema di tanah air, konsepsi pembangunan dan pemerintahan yang sangat didambakan adalah otonomi daerah yang seluas – luasnya.

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan disebutkan bahwa Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten / Kota. Kecamatan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati / Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan meneyeleggarakan tugas umum pemerintahan.

Pelaksanaan pelayanan publik di kantor Camat Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Tanjungpinang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang dan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Dalam Peraturan walikota tersebut disebutkan bahwa Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam

penyelenggaraan Pemerintahan Kota di Kecamatan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkungannya.

Jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan di kantor Camat Tanjungpinang Timur antara lain :

- a. Pelayanan Administrasi Kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, surat Keterangan Kependudukan.
- b. Pelayanan Administrasi Pembangunan seperti Izin Mendirikan Bangunan, surat Keterangan Usaha, surat Keterangan Domisili Perusahaan, Izin Gangguan (HO), surat Rekomendasi Izin Timbun / Reklamasi.
- c. Pelayanan Administrasi Pertanahan seperti surat Keterangan Riwayat kepemilikan / Penguasaan Tanah, surat Keterangan Ganti Kerugian.
- d. Pelayanan Administrasi Umum seperti surat Keterangan Ahli Waris, surat Dispensasi Nikah, Legislasi surat / dokumen.
(Keputusan Walikota Tanjungpinang Nomor 675 Tahun 2009).

Berdasarkan jenis-jenis Pelayanan Publik tersebut di atas, pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungpinang Timur khususnya pada pelayanan administrasi Kependudukan yaitu pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) atau e-KTP (KTP Elektronik).

Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk Pelayanan Publik dan pembangunan sektor lain. Administrasi Kependudukan ini akan menghasilkan dokumen Kependudukan yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti aotentik yang dihasilkan dari Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil.

Administrasi Kependudukan sebagai sistem dalam Pemerintahan memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan, menggunakan sistem yang cepat dan tepat akan mampu memfasilitasi Pelayanan Publik yang lebih berkualitas. Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan memerlukan upaya pelayanan kepada masyarakat terutama dalam penyediaan database dan dokumen kependudukan yang mampu memberikan perlindungan dan memenuhi hak – hak sipil penduduk.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanjungpinang Timur dilaksanakan berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan* dan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 25 Tahun 2008 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*. Disamping itu juga mengacu pada Perda Kota Tanjungpinang Nomor 5 Tahun 2005 tentang *Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil* sebagaimana telah diubah dengan Perda Nomor 2 Tahun 2008 yang diikuti dengan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 03 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak – hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Salah satu implementasi dari Kebijakan Administrasi Kependudukan yang terdapat di Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah pelayanan pembuatan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) yang sekarang lebih populer dengan nama e-KTP. 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.

Pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur telah di mulai pada pertengahan bulan Oktober 2011. Sejak dilaksanakannya e-KTP tersebut, kecamatan Tanjungpinang Timur telah memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan melakukan perekaman data, foto dan sidik jari bagi warga masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Timur yang telah memiliki undangan.

Adapun pencapaian pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Realisasi Pencapaian Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur dari bulan Oktober 2011 – Januari 2012

No	Kelurahan / Kecamatan	Wajib e-KTP	Pencapaian	Persentase (%)
1.	Melayu Kota Piring	12.588	2.343	18,61%
2.	Kampung Bulang	6.770	2.512	37,10%
3.	Air Raja	7.599	1.839	24,20%
4.	Batu Sembilan	11.511	3.166	27,50%
5.	Pinang Kencana	14.069	3.181	22,61%
	Tanjungpinang Timur	52.537	13.041	24,82%

Sumber : Kantor Camat Tanjungpinang Timur, Maret 2012

Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pencapaian e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur masih rendah yaitu sebesar 24,82%. Hal ini menggambarkan rendahnya minat atau partisipasi masyarakat dalam

Tanjungpinang Timur yang akan berakhir pada tanggal 30 April 2012, padahal pelayanan e-KTP ini tidak dipungut biaya alias gratis. Dalam hal ini, masyarakat di undang oleh pihak Kecamatan melalui Kelurahan dengan melibatkan Ketua Rukun Tetangga (RT) untuk menyampaikan undangan perekaman e-KTP tersebut sesuai dengan jadwal yang tertera di undangan. Disamping itu pihak Kecamatan juga memasang spanduk di Kantor Kecamatan sebagai informasi kepada masyarakat bahwa perekaman e-KTP akan berakhir pada tanggal 30 April 2012. Sementara itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang menyebarluaskan informasi tersebut melalui pengumuman di RRI Tanjungpinang dan media cetak yang ada di Tanjungpinang.

Kemudian dari sisi kesiapan pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Timur juga terlihat minimnya sarana dan prasarana yang ada dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP tersebut yaitu hanya ada 3 unit komputer beserta perlengkapannya. Namun yang dapat digunakan hanya 2 unit, sehingga mengakibatkan terbatasnya jumlah warga masyarakat yang dapat dilayani dalam pembuatan e-KTP dalam satu hari yaitu sebanyak ± 300 warga. Sementara itu jumlah pegawai yang bertugas untuk melayani pembuatan e-KTP ini hanya berjumlah 6 orang yaitu 1 orang supervisor, 2 orang administrator dan 3 orang operator. Selain itu juga belum stabilnya listrik di Kota Tanjungpinang yang sering padam sehingga mengganggu petugas kecamatan dalam memberikan pelayanan e-KTP kepada warga masyarakat.

Berdasarkan pada uraian tersebut di atas, studi kasus penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah pada pelayanan e-KTP

kepada warga masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur.
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur.
2. Untuk mengkaji faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis :
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran dan memperluas kajian Ilmu Administrasi Publik khususnya pada bidang pelayanan publik.
 - b. Menambah konsep baru / bahan informasi yang dapat dijadikan bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis :

Sebagai bahan masukan bagi perbaikan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur dalam upaya meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi lebih baik dan berkualitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teoritis

Kajian teoritis merupakan kajian terhadap teori-teori atau konsep-konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Kajian teoritis ini bermanfaat untuk menghindari terjadinya perbedaan penafsiran, pengertian dan pembatasan pengertian mengenai implementasi pelayanan Administrasi Kependudukan. Disamping itu juga sebagai bahan rujukan dalam menganalisis masalah penelitian pada bab-bab selanjutnya.

1. Kajian Penelitian Terdahulu

- a. Hidayatullah (2008) dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan KTP terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kabupaten Lampung Utara).

Penelitian ini mengkaji bagaimana kualitas pelayanan KTP di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana terhadap kepuasan masyarakat. Untuk melihat kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan di ukur dari 4 dimensi yaitu : kecepatan, ketepatan, kemudahan dan keadilan. Dalam kesimpulannya, penelitian ini menyarankan kepada Dinas kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Lampung Utara untuk dapat lebih meningkatkan orientasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan cara meningkatkan kecakapan petugas pada kecepatan, ketepatan, kemudahan dan rasa keadilan dalam memberikan pelayanan.

- b. Sri Tanyono TH (2010) dengan judul : Implementasi Kebijakan Sistem

Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana implementasi kebijakan SIAK dilaksanakan melalui proses pengelolaan informasi kependudukan di tingkat Kelurahan dan tingkat Kecamatan sampai dengan tingkat Kabupaten yaitu pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sintang. Konsep proses pengelolaan SIAK yang diharapkan adalah tersedianya perangkat Komputer SIAK di Kecamatan dengan menggunakan jaringan komunikasi data terhubung dengan *server database* yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi SIAK di Kabupaten Sintang yaitu adanya Perda Nomor 3 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi landasan hukum implementasi, dibentuknya organisasi perangkat daerah, tersedianya sarana dan prasarana dan adanya dukungan dari *stakeholder*. Kemudian faktor-faktor penghambat meliputi kondisi geografis, terbatasnya SDM, belum tersedianya sarana pencatatan dan pelaporan, belum tersedianya komputer SIAK dan jaringan komunikasi data di Kecamatan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan.

c. Rudi (2010) dengan judul : Evaluasi efektifitas dan efisiensi Pelayanan KTP di Kecamatan Kalis Kabupaten Kapuas Hulu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah efektifitas dan efisiensi pelayanan KTP pada kantor Kecamatan Kalis Kabupaten Kapuas Hulu telah memenuhi keinginan masyarakat melalui program SIAK.

Kesimpulan dari penelitian ini secara umum adalah kualitas pelayanan publik masih memerlukan perbaikan efisiensi dan efektifitas kinerja aparatur pemerintah kecamatan. Hal ini dapat dilihat dari kendala waktu, keterbatasan sarana dan

prasarana , kedisiplinan dan tanggungjawab aparatur pemerintah kecamatan serta pemungutan tarif biaya KTP yang tidak sesuai dengan peraturan pemerintah. Upaya untuk memenuhi pelayanan yang efektif dan efisien tersebut adalah dengan menambah insentif biaya, penambahan sarana dan prasarana, serta pengawasan yang melekat terhadap kedisiplinan aparatur pemerintah kecamatan.

d. M.Thajib (2010) dengan judul : Studi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur (Studi Kasus Penerbitan KK dan KTP).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan, khususnya pelayanan pembuatan KK dan KTP, serta untuk memperoleh penjelasan tentang kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Aceh Timur.

Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari 2 dimensi yaitu dimensi berwujud (*tangible*) dan tidak berwujud (*intangibile*). Dimensi berwujud terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, sistem antri, cara pengisian formulir dan fasilitas penunjang pelayanan. Sedangkan dimensi tidak berwujud terdiri dari kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kepastian dan ketepatan waktu pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kesopanan dan keramahan petugas.

e. H.Abdurrani (2010) dengan judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang.

Penelitian ini bermaksud mendeskripsikan sejauh mana implementasi kebijakan yang dibuat pemerintah Kabupaten Sintang khususnya terhadap pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang merupakan salah satu tugas pemerintah di bidang pelayanan publik. Disamping itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang serta merumuskan suatu solusi dalam penanganan masalah tersebut.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa proses pelaksanaan Kebijakan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sintang masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari prosentase warga masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP. Belum optimalnya proses pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu sosialisasi yang belum optimal, struktur birokrasi yang terlalu panjang, sumber-sumber (SDM, sarana dan prasarana) sangat terbatas baik dari segi kuantitas maupun kualitas, pelaksanaan koordinasi yang belum efektif, dan kondisi geografis dan ketersediaan infrastruktur.

Dari uraian terhadap penelitian terdahulu diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan KTP atau e-KTP sekarang masih belum optimal. Dikaitkan dengan penelitian yang akan diteliti oleh penulis tentang implementasi kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan studi kasus pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang, maka landasan teori dan permasalahan pada variabel yang menyangkut implementasi kebijakan dapat dijadikan rujukan dan pendalaman bagi penulis

dalam penelitian lebih lanjut. Khususnya menyangkut proses implementasi kebijakan pelayanan e-KTP dan faktor –faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur yang masih rendah.

2. Konsep Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan (Winarno,2002:143).

Implementasi kebijakan dalam pengertian yang luas merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan UU. Implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan UU dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program. Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*). Misalnya implementasi dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, atau serangkaian keputusan dan tindakan yang ditujukan agar keputusan-keputusan yang diterima oleh lembaga legislatif bisa dijalankan.

Implementasi juga bisa diartikan dalam konteks keluaran, atau sejauh mana tujuan-tujuan yang telah direncanakan mendapatkan dukungan, seperti tingkat pengeluaran belanja bagi suatu program. Akhirnya pada tingkat abstraksi yang paling tinggi, dampak implementasi mempunyai makna bahwa telah ada perubahan yang bisa diukur dalam masalah yang luas yang dikaitkan dengan

kemiskinan telah bisa diukurangi atau warga negara merasakan telah lebih aman dalam kehidupan sehari-hari dibandingkan dengan pada waktu sebelum penetapan program kesejahteraan sosial atau kebijakan pemberantasan kejahatan.

Ripley dan Frankin dalam Winarno (2002:145) berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah Undang-Undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan keuntungan (*benefit*) atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*). Istilah implementasi menunjuk pada sebuah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah.

Menurut Ripley dan Frankin implementasi mencakup banyak kegiatan yaitu :

Pertama, badan-badan pelaksana yang ditugasi oleh Undang-Undang dengan tanggungjawab menjalankan program harus mendapat sumber-sumber yang dibutuhkan agar implementasi berjalan lancar. Sumber-sumber ini meliputi personil, peralatan, lahan tanah, bahan-bahan mentah dan – diatas semuanya – uang.

Kedua, badan-badan pelaksana mengembangkan bahasa anggaran dasar menjadi arahan-arahan konkret, regulasi serta rencana-rencana dan desain program.

Ketiga, badan-badan pelaksana harus mengorganisasikan kegiatan-kegiatan mereka dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban kerja.

Keempat, badan-badan pelaksana memberikan keuntungan atau pembalasan kepada para pelanggan atau kelompok-kelompok target.

Sementara itu Grindle dalam Winarno (2002:145) mengatakan bahwa secara umum tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan (*linkage*) yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan pemerintah. Oleh karena itu tugas implementasi mencakup terbentuknya " *a policy delivery system* " dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya, Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2002:146) membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (atau kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Yang perlu ditekankan disini adalah bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan-tujuan dan saran-saran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Selanjutnya Tachjan (2006:24) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik dapat diartikan sebagai aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah ditetapkan/ditetujui dengan penggunaan sarana (*tools*) untuk mencapai tujuan kebijakan. Pendapat ini menjelaskan bahwa setiap implementasi kebijakan memerlukan daya dukung sarana (*tools*) dalam pencapaian tujuan kebijakan. Pemikiran tersebut lebih lanjut ditegaskan oleh Abdullah, (1988) dalam Tachjan, (2006:74): bahwa "... studi implementasi kebijakan publik dimaksudkan untuk memperluas pengetahuan dan pengertian yang lebih tepat mengenai berbagai faktor yang berpengaruh dalam pencapaian atau perwujudan suatu kebijakan". Dengan pengetahuan yang luas dan mendalam dalam memahami implementasi kebijakan diharapkan setiap hasil perumusan kebijakan terimplementasikan oleh para administrator publik atau implementator pada setiap program atau kegiatan yang telah dirumuskan tersebut, berjalan lancar pelaksanaannya dan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini menunjukkan bahwa posisi administrator mempunyai fungsi dan tugas melaksanakan setiap kebijakan untuk tercapainya tujuan kebijakan tersebut sesuai dengan sasaran kebijakan atau program yang sudah ditentukan .

Mempelajari implementasi kebijakan publik sangat krusial dan kompleks dalam prespektif administrasi publik dan kebijakan publik, hal ini berkaitan dengan aspek kebijakan itu sendiri yang tidak terlepas hubungannya dengan berbagai kelembagaan dalam suatu sistem pemerintahan dan aspek masyarakat sebagai objek kebijakan, sebagaimana dikemukakan oleh Edwards III, (1980:1), bahwa:

The study of policy implementation is crucial for the study of public administration and public policy. Policy implementation, as we have seen, is the stage of policy making between the establishment of a policy - such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule - and the consequences of the policy of the people whom it affects.

Implementasi kebijakan pada dasarnya juga sebagai ukuran akan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan yang secara nyata dilaksanakan dilapangan oleh para administrator publik atau implementator dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat maupun *stakeholder*-nya sebagai sasaran program, sebagaimana dikemukakan oleh Saefullah (2007:39):

“...pada tingkat pelaksanaan kebijakan menyangkut bagaimana atau sejauhmana suatu kebijakan bisa dilaksanakan dalam dunia nyata pemahaman tentang pelaksanaan kebijakan bukan hanya dimiliki oleh aparat lembaga dan aparat pelaksana, tetapi juga oleh masyarakat atau pihak-pihak yang menjadi sasaran kebijakan”.

Implementasi kebijakan ini merupakan tugas dan fungsi administrator publik dalam mengaplikasikan lebih lanjut kebijakan yang telah ditetapkan oleh para perumus kebijakan (*policy makers*) tersebut, yang suka tidak suka bagi para administrator harus menjalankannya, sebagaimana ditegaskan oleh Pfiffner and Presthus, (1960:4) dalam Syafie (1999:24), “*Public administration involves the implementation of public policy which has been determine by repressentative political bodies*”. Administrator mempunyai tugas secara angkuntabilitas dan

responsibilitas setiap kebijakan yang diamanatkan untuk diimplementasikan secara nyata terhadap masyarakatnya.

Untuk hal itulah dalam implementasi kebijakan para administrator perlu memahami secara mendalam berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam menjalankan kebijakan ini, sebagaimana dikemukakan oleh Abdullah (1988:11) dan Smith (1977:261) dalam Tachjan (2006:26), bahwa: "Unsur-unsur implementasi kebijakan yang mutlak harus ada ialah: (1) unsur pelaksana (*implementor*), (2) adanya program yang akan dilaksanakan, (3) *target groups*". Peran pelaksana (administrator) mempunyai peran menentukan dalam implementasi kebijakan ini untuk mewujudkan program yang akan dilaksanakan dan dicapai sesuai tujuan yang diinginkan terhadap sasaran program (*target groups*).

Hal ini menunjukkan bahwa peran administrator publik akan menentukan berjalan atau tidaknya suatu kebijakan yang telah dirumuskan dan disahkan oleh para *policy maker*, serta merupakan jembatan penghubung antara yang diamanatkan negara bagi kepentingan masyarakat untuk menerima dan merasakan setiap implementasi kebijakan yang dilaksanakan oleh para administrator publik tentunya melalui pendekatan yang kondusif dan intensif, sebagaimana ditegaskan lebih lanjut oleh Saefullah (2007:39), bahwa: "Oleh karena itu langkah awal dalam pelaksanaan kebijakan adalah melakukan sosialisasi agar kebijakan yang bersangkutan diketahui, dimengerti, dan diterima oleh semua pihak yang bersangkutan". Pentingnya pendekatan oleh administrator melalui sosialisasi yang intensif secara persuasif akan menunjang terhadap terealisasinya

implementasi kebijakan pada setiap program atau kegiatan pemerintah dengan baik dan lancar terhadap sasaran kebijakan.

Sedangkan makna yang terkandung dari setiap implementasi kebijakan harus menyentuh dan dirasakan oleh masyarakat pada setiap kegiatan program kebijakan yang dijalankan oleh administrator, sebagaimana dikemukakan oleh Sabatier and Mazmanian (1983:4), bahwa makna pelaksanaan kebijakan sebagai: *" those event and activities that occur after the issuing of authoritative public policy directives, which include both the effort to administer and the substantive impacts on people and events."*

Pemahaman mengenai teori implementasi tersebut di atas tidak akan terlepas kaitannya dengan proses perumusan kebijakan (*policy formulation*) itu sendiri sebagai landasan dalam mengimplementasikan kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh: Hogwood and Gunn (1984:198), sebagai berikut:

"...it does at least make the point that there is no sharp divide between (a) formulating a policy and (b) implementing that policy. What happens at the so-called "implementation" stage will influence the actual policy outcome. Conversely, the probability of a successful outcome (which we define for the moment as the outcome desired by the initiators of the policy) will be increased if thought is given at the policy design stage to potential problems of implementation".

Bahkan Gordon, (1982:51), dalam Kasim (1993:10): mengemukakan lebih jauh lagi keterkaitan dan peran administrator dalam kebijakan publik, bahwa: "administrasi publik mempunyai peranan yang lebih besar dan lebih banyak terlibat dalam perumusan, implementasi, dan evaluasi kebijakan publik".

Jadi kajian implementasi kebijakan pada dasarnya merupakan suatu proses yang lebih luas dari suatu proses kebijakan yang tidak bisa dipisahkan satu sama

lain mulai dari tahap proses formulasi, implementasi, sampai dengan tahap evaluasi kebijakan (Mustopadidjaja, (2003:21-58)).

Proses kebijakan sampai dengan kebijakan terimplementasi melalui program-program kegiatan nyata yang dilaksanakan oleh administrator dan dampak implementasi kebijakan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai sasaran program kebijakan semakin dirasakan manfaatnya dan akan mempengaruhi tercapainya tujuan kebijakan. Tetapi dalam implementasi kebijakan tentunya pengaruh berbagai kepentingan pasti ada, baik menyangkut pengaruh kepentingan wilayah (nasional, propinsi, kabupaten atau kota), politik, ekonomi, kelompok-kelompok elit, apalagi pada posisi kebijakan termasuk para elit lokal dan birokrasinya (Grindel, (1980 :11-12)).

Pengaruh dari setiap kelompok kepentingan dalam implementasi kebijakan merupakan wujud bahwa setiap hasil perumusan kebijakan belum mempunyai arti penting bagi kelompok kepentingan tertentu, untuk terus mengawal sampai sasaran kebijakan terwujud dalam implementasi riil dilapangan dan berdampak secara aplikatif pada sasaran kebijakan.

3. Model Implementasi Kebijakan Publik

3.1. Model Edwards III

Menurut Edwards III (1980:9-10), ada 4 faktor atau variabel penting dalam mengimplementasi kebijakan publik yaitu : *communication, resourcess, dispositions or attitudes, and bureaucratic structure.*"

Keempat faktor atau variabel tersebut merupakan gejala mengapa suatu kebijakan yang telah dirumuskan tidak tercapai sesuai dengan tujuan dalam

implementasinya. Keempat faktor atau variabel tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. **Communication (komunikasi)**, merupakan dimensi penting bagi administrator publik dalam mengimplementasikan kebijakan, khususnya untuk pencapaian efektivitas program melalui transmisi personil yang tepat, jelasnya perintah yang diinstruksikan oleh atasan dalam pelaksanaan di lapangan, dan kekonsistenan pelaksana keputusan atau program oleh semua pelaksana maupun atasan pemberi instruksi.

Ada 3 aspek penting dalam dimensi komunikasi ini yang perlu diperhatikan, yaitu menyangkut indikator:

- a. **Transmission (transmisi)**, administrator publik harus sudah paham, mengerti dengan jelas keputusannya, dan kesiapan menjalankan perintah yang telah diputuskan dalam setiap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan, yang tidak akan terlepas dari hambatan dalam mentransmisikan perintah tersebut.
- b. **Clarity (kejelasan)**, implementasi kebijakan yang akan diimplementasikan oleh para implementator harus jelas maksud dan tujuannya melalui petunjuk pelaksana maupun petunjuk teknis yang seksama dan dipahami secara mendalam.
- c. **Consistency (konsisten)**, efektifitas pelaksanaan kebijakan akan berjalan jika tujuan yang jelas dapat dilaksanakan secara konsisten oleh para pelaksana di lapangan dengan didasari kekonsistenan para pengambil kebijakan dalam memprediksi probabilitas-probabilitas pada saat implementasi. Inkonsistensi implementor dalam mengimplementasikan

kebijakan dari tingkat atas sampai pelaksana di lapangan sangat dimungkinkan terjadinya distorsi dalam pencapaian program.

2. **Resources (Sumber-sumber)**, implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif dalam pelaksanaannya bila daya dukung sumber daya lemah atau kurang, sebagaimana dikemukakan oleh Edwards III (1980:53), bahwa:

“Implementation orders may be accurately transmitted, clear and consistent, but if implementors lack the resources necessary to carry out policies, implementation is likely to be ineffective.”

Ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan pada dimensi sumber daya dalam implementasi kebijakan yaitu :

- a. Jumlah staf yang memadai baik cukup secara :

- 1) kuantitas maupun cakap secara kualitas keterampilannya (*skill*) dalam melaksanakan instruksi-instruksi kebijakan di lapangan melalui keablian dan latihan;
- 2) motivasi; dan
- 3) informasi (*information*), yang tercakup dalam dua bentuk:
 - a) informasi tentang tatacara melaksanakan suatu kebijakan oleh para implementator, yaitu bagaimana, apa yang harus dan perlu dilaksanakan, dan
 - b) data tentang ketaatan para pelaksana terhadap instruksi, peraturan atau UU yang dilaksanakannya ditaati atau tidak.

- b. Wewenang (*authority*), kewenangan dalam mengimplementasikan kebijakan atau program akan berbeda satu sama lainnya, hal ini tergantung pada deskripsi jabatannya (*job description*), yaitu melalui :

- 1) metode kontrol : persuasif dan ancaman ; dan
- 2) ketaatan terhadap aturan yang ada.
- c. Fasilitas-fasilitas (*facilities*), sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan, yang meliputi tersedianya bangunan-bangunan (*buildings*), perlengkapan (*equipment*), dan perbekalan (*supplies*).

3. *Disposition* (Kecenderungan-kecenderungan), yaitu terjadinya kecenderungan sebagai berikut:

- a. Dampak disposisi, yaitu:
 - 1) adanya homogenitas administrator, dan
 - 2) berkembangnya pandangan parokial, yaitu terjadinya hubungan senior yunior dan pengaruh lingkungan.
- b. Birokrasi staf, yaitu terjadinya pengangkatan birokrat.
- c. Manipulasi insentif-insentif.

Kecenderungan-kecenderungan dalam implementasi kebijakan menekankan bagaimana kesulitan suatu implementasi kebijakan atau program mendapatkan permasalahan yang dilakukan oleh para implementator birokrasi pemerintah sendiri dalam mengimplementasikan kebijakan dengan adanya penafsiran kebijakan dari unit atas sampai unit pelaksana.

4. *Bureaucratic structure* (struktur Birokrasi)

Birokrasi mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan walaupun merupakan organisasi yang besar dan kompleks, organisasi yang dominan dan mampu untuk melaksanakan setiap kebijakan atau program, serta tidak ada organisasi sekuat birokrasi yang mampu bertahan dalam keadaan situasi apapun (*survive*) bagaimanapun pengaruh eksternal mempengaruhinya, bahkan

Edwards III menegaskan birokrasi jarang mati. Ada dua karakteristik dalam struktur birokrasi menurut pandangan Edwards III (1980:125-141), yaitu:

a. *Standard Operating Procedures* (SOP), yaitu berkaitan dengan:

- 1) masalah-masalah sosial dan urusan publik;
- 2) instruksi yang dominan pada tahap-tahap yang berbeda; dan
- 3) tujuan yang berbeda berada pada lingkungan yang luas dan kompleks.

SOP pada dasarnya merupakan tatanan prosedur kerja birokrasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, yang secara internal birokrasi dapat mengatur sumber-sumber yang dimilikinya, baik berkaitan dengan sumber daya manusia, waktu, sarana dan prasarana.

b. *Fragmentation* (fragmentasi), yaitu berkaitan dengan:

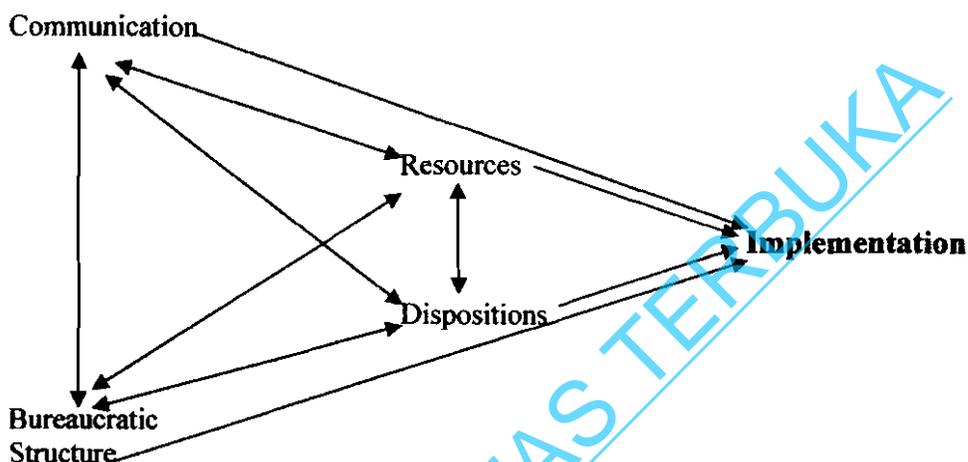
- 1) *survive* ialah kekuatan untuk tetap bertahan hidup; dan
- 2) bukan pilihan-pilihan netral dalam suatu kebijakan.

Fragmentasi merupakan kemampuan birokrasi dalam menghadapi faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi birokrasi, baik berupa infrastruktur (LSM, partai politik, maupun lembaga-lembaga profesi) dan suprastruktur (legislatif, eksekutif, maupun lembaga kenegaraan lainnya)

Pada sisi lain Edwards III (1980:147) menegaskan juga bahwa dari keempat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan terjadi adanya interaksi yang langsung dan tidak langsung diantara beberapa faktor tersebut, sebagaimana dikemukakannya, bahwa: "*Interactions between factors: Aside from directly affecting implementation, however, they also indirectly affect it through their impact on each other. In other words, communications affect to resources,*

dispositions, and bureaucratic structures, which in turn influence implementation”.

Pengaruh interaksi langsung dan tidak langsung dari keempat faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan, sebagaimana terlihat pada gambar 2.1 di bawah ini.



Gambar 2.1 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Terhadap Implementasi (Edwards III, 1980:148)

Model yang dikemukakan oleh Edwards III ini sifatnya *top down* dan cocok diimplementasikan pada level birokrasi yang terstruktur pada suatu lembaga pemerintahan, dimana setiap level hirarki mempunyai peran sesuai dengan fungsi dalam penjabaran kebijakan yang akan dilaksanakan dan memudahkan terhadap implementasi suatu kebijakan pada masing-masing level birokrasi mulai dari tingkat departemen (pemerintah pusat), pemerintah propinsi, pemerintah kabupaten/kota, sampai ketingkat pelaksana dilapangan.

Model ini akan efektif bila perumusan kebijakan yang dibuatnya memperhatikan dan memprediksikan implementasi kebijakan yang akan dilaksanakan. Hal ini untuk menghindari terjadinya rintangan dan hambatan dalam implementasi karena kurang jelas kebijakan dan kurangnya

representatif terhadap keinginan masyarakat atau para pihak yang akan terkena oleh kebijakan tersebut.

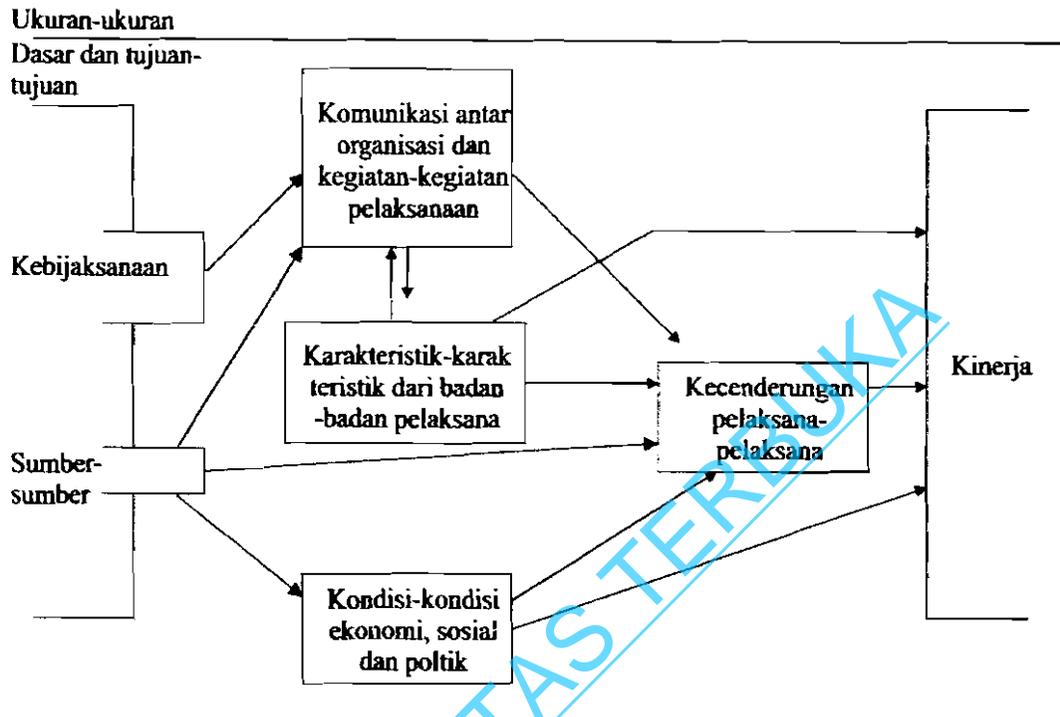
Model ini melihat bagaimana administrator menghadapi permasalahan implementasi kebijakan yang disebabkan oleh hambatan dari dalam birokrasi itu sendiri (*internal bureaucratic resistance*) dalam mengimplementasikan setiap kebijakan yang telah dirumuskan oleh para pengambil kebijakan dan keempat faktor tersebut merupakan faktor keberhasilan atau kegagalan bagi administrator publik dalam mengimplementasikan setiap kebijakan atau program, sebagaimana hasil kajian yang dilakukan oleh Edwards III tersebut.

3.2. Model Van Meter dan Van Horn

Implementasi merupakan proses yang dinamis. Faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi pelaksanaan suatu kebijaksanaan dalam tahap-tahap awal mungkin akan mempunyai konsekuensi yang kecil dalam tahap selanjutnya. Dengan demikian studi implementasi yang dilakukan secara *longitudinal* menjadi sangat penting dimana hubungan-hubungan diidentifikasi pada suatu waktu tidak harus diperpanjang secara causal pada periode waktu lainnya. Cara ini menurut Van Meter dan Van Horn akan mampu mendeskripsikan dan membenarkan secara singkat mengenai beberapa hubungan yang dihipotesiskan sebelumnya.

Van Meter dan Van Horn menawarkan suatu model dasar yang dilukiskan dalam Gambar 2.2. Model yang mereka tawarkan mempunyai enam variabel yang membentuk kaitan (*linkage*) antara kebijakan dan kinerja (*performance*). Model ini seperti yang diungkapkan oleh van Meter dan van Horn, tidak hanya menentukan hubungan-hubungan antara variable-variabel bebas dan terikat

mengenai kepentingan-kepentingan, tetapi juga menjelaskan hubungan-hubungan antara variable-variabel bebas.



Gambar 2.2 Model Proses Implementasi Kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Winarno,2002:157)

Variable-variabel tersebut dijelaskan oleh van Meter dan van Horn sebagai berikut:

1. *Ukuran-ukuran Dasar dan Tujuan-tujuan Kebijakan.*

Variabel ini didasarkan pada kepentingan utama terhadap faktor-faktor yang menentukan kinerja kebijakan. Menurut van Meter dan van Horn, identifikasi indikator-indikator kinerja merupakan tahap yang krusial dalam analisis implementasi kebijakan. Indikator-indikator kinerja ini menilai sejauh mana ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan yang telah direalisasikan. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan berguna dalam menguraikan tujuan-tujuan keputusan kebijakan secara menyeluruh.

2. *Sumber-sumber Kebijakan*

Di samping ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, yang perlu mendapat perhatian dalam proses implementasi kebijakan adalah sumber-sumber yang tersedia. Sumber-sumber layak mendapat perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (*incentive*) lain yang mendorong memperlancar implementasi yang efektif.

3. *Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan*

Implementasi akan berjalan efektif bila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam kinerja kebijakan. Dengan begitu, sangat penting untuk memberi perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana, dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi.

4. *Karakteristik badan-badan pelaksana*

Para peminat politik birokrasi telah mengidentifikasi banyak karakteristik badan-badan administratif yang telah mempengaruhi pencapaian kebijakan mereka. Dalam melihat karakteristik badan-badan pelaksana, seperti dikatakan van Meter dan van Horn, maka pembahasan ini tidak bisa lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan.

5. *Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik*

Kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik merupakan variabel selanjutnya yang diidentifikasi oleh van Meter dan van Horn. Dampak kondisi-kondisi ekonomi, sosial dan politik pada kebijakan publik merupakan pusat perhatian yang besar selama dasawarsa yang lalu. Para peminat perbandingan politik dan kebijakan publik secara khusus tertarik dalam mengidentifikasi pengaruh variabel-variabel lingkungan pada hasil-hasil kebijakan. Sekalipun dampak-dampak dari faktor-faktor ini pada implementasi.

6. *Kecenderungan pelaksana (implementasi)*

Pemahaman pelaksana tentang tujuan umum maupun ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan merupakan satu hal yang penting. Implementasi kebijakan yang berhasil harus diikuti oleh kesadaran terhadap kebijakan tersebut secara menyeluruh. Hal ini berarti bahwa kegagalan suatu implementasi kebijakan sering diakibatkan oleh ketidaktaatan para pelaksana terhadap kebijakan. Arah kecenderungan-kecenderungan pelaksana terhadap ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang merupakan suatu hal yang sangat penting. Para pelaksana mungkin gagal dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan dengan tepat karena mereka menolak tujuan-tujuan yang terkandung dalam kebijakan-kebijakan tersebut.

4. Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi Negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Bahkan Negara memiliki legalitas monopoli dalam sektor yang menguasai hajat hidup orang banyak, seperti bahan makanan, pokok listrik dan telekomunikasi serta beberapa bidang

kehidupan lain dan melakukannya agar pelayanan publik dapat berjalan lancar. Hak monopoli dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini harus diikuti dengan mutu pelayanan yang baik yang benar – benar mampu menciptakan kesejahteraan rakyat. Azas pelayanan publik adalah bahwa hak dan kewajiban harus jelas. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat dengan tata pelaksanaannya yang sederhana dan dengan prosedur mudah, lancar, cepat , tidak berbelit – belit, mudah dipahami, efisien, ekonomis dan tepat waktu.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh birokrasi yang merupakan organisasi yang rasional , dipelopori oleh pendapat Max Weber dalam Sundarso (2007:2.11) yang menyatakan bahwa pembentukan birokrasi adalah untuk menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja. Weber melihat kebutuhan adanya birokrasi sebagai sebuah organisasi yang memiliki otoritas legal – rasional, yang memiliki sebuah aturan yang jelas dan impersonal. Birokrasi akan menjadi sangat efektif dan efisien karena ada pemisahan yang jelas, tegas dan sistematis antara apa yang bersifat pribadi dengan apa yang bersifat birokratis, yang dalam hal ini perasaan, emosi hubungan sosial personal dan kepentingan pribadi tidak ada.

Pelayanan publik merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Wajah birokrasi dapat tercermin dari sikap dan perilaku birokrat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Bergesernya manajemen pemerintahan dari *Old Public Management* ke *New Public management* melalui penekanan pada pelayanan yang lebih berorientasi kepada

masyarakat hendaknya dijadikan landasan di dalam pengelolaan birokrasi yang lebih efisien.

Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi kepada masyarakat dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community based service*). Menurut Sianipar (2000:14) konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah “ suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintahan yang berorientasi terhadap pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat “. Jadi fokus pelayanan adalah masyarakat.

5. Kinerja Dan Standar Pelayanan Publik

Penilaian terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa. Menurut Dwiyanto (2002:47) penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator – indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator – indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik sering kali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Menurut Izzudin (2008:7) ada beberapa syarat agar pelayanan Publik efektif yaitu :

1. Organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai kemampuan melakukan pelayanan (memenuhi *performance*).
2. Isi pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan (*need*) masyarakat.

3. Masyarakat mempunyai kepercayaan (*trust*) kepada organisasi penyelenggara pelayanan publik.
4. Organisasi pelayanan publik harus selalu dan siap beradaptasi dengan perubahan lingkungan (*responsiveness*)

Sementara itu Kumorotomo dalam Dwiyanto (2002:50) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja pelayanan publik, yaitu:

1. Efisiensi
Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor – faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
2. Efektivitas
Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai.
3. Keadilan
Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap
Organisasi pelayanan publik merupakan bagian daya tanggap Negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat.

Disamping kinerja pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. (Izzudin, 2008:5).

Standar pelayanan publik sekurang – kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan disebutkan bahwa *Administrasi Kependudukan* adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk Pelayanan Publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi Kependudukan ini akan menghasilkan dokumen Kependudukan yaitu dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil. Dokumen Kependudukan meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan kependudukan dan Akta Pencatatan Sipil. (pasal 59 UU Nomor 23 Tahun 2006).

Administrasi Kependudukan sebagai sistem dalam Pemerintahan memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan, menggunakan system yang cepat dan tepat akan mampu memfasilitasi Pelayanan Publik yang lebih berkualitas. Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan memerlukan upaya pelayanan kepada masyarakat terutama dalam penyediaan data base dan dokumen

kependudukan yang mampu memberikan perlindungan dan memenuhi hak – hak sipil penduduk.

Administasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bertujuan untuk :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk.
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk.
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah di akses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.
4. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara Nasional dan terpadu.
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

7. e-KTP

Dalam Wikipedia bahasa Indonesia disebutkan bahwa e-KTP (*Elektronik-Kartu Tanda Penduduk*) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaan berfungsi secara komputerisasi. Bentuknya hampir sama dengan Kartu Tanda Penduduk biasa hanya ditambah chip sehingga berfungsi sebagai smart card yang dilengkapi dengan foto digital dan tandatangan digital.

Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Adminduk).

Fungsi Dasar e-KTP adalah :

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

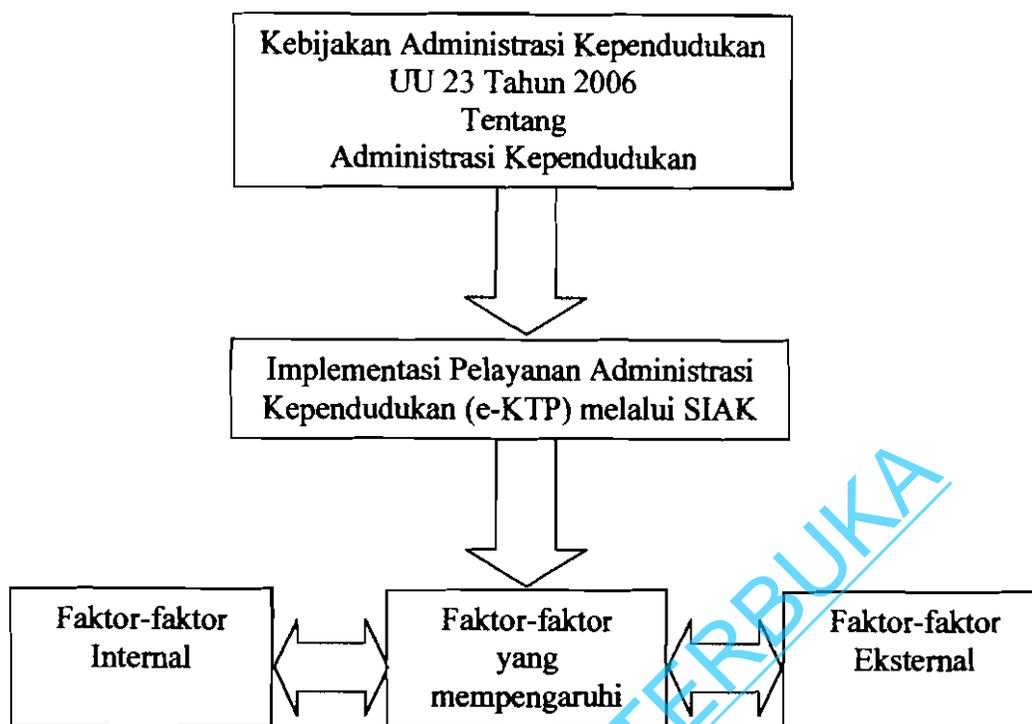
Adapun dasar hukum Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan; dan rekaman retina mata

3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

B. Kerangka Berfikir

Berdasarkan pada tinjauan teoritis di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian TAPM ini dapat digambarkan seperti gambar 2.3.



Gambar 2.3 Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (e-KTP).

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa implementasi kebijakan Administrasi Kependudukan (e-KTP) akan diimplementasikan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dengan SIAK diharapkan terpenuhinya hak-hak penduduk di bidang Administrasi Kependudukan dengan pelayanan yang profesional. Namun dalam proses implementasi tentunya akan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor internal (SDM, sarana dan prasarana, struktur birokrasi/SOP) dan faktor eksternal (sikap/prilaku masyarakat, teknologi, lingkungan/geografis, stakeholder). Untuk itu dalam pembahasan nanti, penulis akan membahasnya dengan menggunakan Model Implementasi Kebijakan yang dikemukakan oleh Edward III yaitu komunikasi, sumber-sumber, disposisi atau tingkah laku dan struktur birokrasi.

C. Definisi Operasional

1. Implementasi Kebijakan merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan Undang-Undang dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya untuk meraih tujuan-tujuan kebijakan atau program-program.
2. Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan oleh penyelenggara Negara kepada masyarakat dalam berbagai bentuk sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan serta berdasarkan peraturan perundang – undangan.
3. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk Pelayanan Publik dan pembangunan sektor lain.
4. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
5. Penyelenggara adalah Pemerintah Kota Tanjungpinang yang bertanggungjawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
6. Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah instansi pelaksana yang merupakan perangkat pemerintah Kota Tanjungpinang yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

7. Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
8. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.
9. Nomor Induk Kependudukan (NIK) adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesi.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi objek penelitian, dalam hal ini adalah kantor Camat Tanjungpinang Timur dari sudut pokok kajian yaitu Pelayanan Administrasi Kependudukan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah kantor Camat Tanjungpinang Timur Pemerintah Kota Tanjungpinang yang beralamat di jalan D.I.Panjaitan Km.7 Tanjungpinang. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa kantor tersebut merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang salah satu TUPOKSI nya adalah menyelenggarakan Pelayanan Publik khususnya Pelayanan Administrasi Kependudukan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan dan Pegawai / staf kantor Camat Tanjungpinang Timur khusus yang menangani pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Timur yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini peneliti mengambil secara acak masyarakat sebanyak 100 orang dari 13.041 orang yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan sebagai responden penelitian. Di sini peneliti akan

menggunakan kuesioner dan wawancara untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari objek penelitian dengan menggunakan instrument/kuisisioner dan wawancara terstruktur. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang terkait dengan kajian penelitian.

Sumber data primer diperoleh dari pimpinan dan pegawai/staf yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan warga masyarakat (responden) yang membutuhkan pelayanan tersebut. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pencatatan dan laporan pelaksanaan program pelayanan e-KTP.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan metode *accident sampling*. Di samping itu juga digunakan interview yaitu wawancara langsung dengan pimpinan dan pegawai/staf yang bertugas di bagian pelayanan administrasi kependudukan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan untuk mengolah data penelitian adalah analisis deskriptif yaitu data yang diperoleh dikumpulkan dan ditabulasikan. Kemudian dianalisis dan diuraikan secara sistematis dengan berpedoman pada landasan teori

– teori yang sudah diuraikan.

G. Variabel Penelitian

Adapun variabel – variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel sumber daya manusia, yaitu terdiri dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang ada di kantor Camat Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Variabel sumber daya administrasi / pelayanan, yaitu terdiri dari sarana dan prasarana yang ada dan fasilitas pendukung lainnya.
3. Variabel kebijakan Administrasi Kependudukan, yaitu dasar hukum atau aturan yang dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Tanjungpinang Timur.
4. Variabel Masyarakat (responden) yaitu warga yang memerlukan pelayanan administrasi kependudukan, bagaimana tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian

1. Letak dan Keadaan Alam

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Adapun batas-batas kecamatan Tanjungpinang Timur adalah; sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Tanjungpinang Kota dan kecamatan Teluk Bintan Kabupaten Bintan, sebelah Selatan dengan kecamatan Bukit Bestari dan kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan, sebelah Barat berbatasan dengan kecamatan Tanjungpinang Barat dan sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan.

Wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur, pada umumnya sama dengan daerah di kota Tanjungpinang lainnya, yaitu mempunyai iklim tropis basah dengan curah hujan rata-rata pertahun sebesar 2.214 milimeter. Curah hujan tertinggi pada umumnya sama dengan daerah di bulan Desember dan terendah pada bulan Agustus. Temperatur udara rata-rata terendah 17 °C dan tertinggi 27° C, dengan kelembaban udara lebih kurang 85%. Sedangkan ketinggian rata-rata dari permukaan laut berkisar 50 meter. Daerah ini mengenal dua musim yaitu musim kemarau yang terjadi antara bulan Februari sampai dengan bulan Agustus dan musim hujan antara bulan September sampai dengan bulan Januari.

Wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur memiliki luas 83,5 km² dimana terdapat 5 (lima) kelurahan, yaitu; Kelurahan Kampung Bulang, Kelurahan Melayu Kota Piring, Kelurahan Air Raja, Kelurahan Batu Sembilan dan Kelurahan Pinang Kencana. Ditinjau dari sudut topografi, wilayah kecamatan

Tanjungpinang Timur terletak pada dataran rendah, tanahnya berawa-rawa, dan hutan bakau. Keadaan tanah yang demikian kurang baik untuk pertanian karena merupakan tanah pedolik kuning merah yang tidak subur.

Wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur mudah dijangkau baik oleh kendaraan roda dua maupun roda empat. Kemudahan ini disebabkan oleh kondisi jalan yang cukup baik dan sarana angkutan umum cukup banyak melintasi daerah ini. Ada beberapa jenis angkutan umum yang dikenal oleh masyarakat setempat atau masyarakat Tanjungpinang pada umumnya. Untuk jenis kendaraan roda empat terdiri atas oplet dan taksi, sedangkan untuk kendaraan roda dua dikenal dengan istilah “ojek” yang umumnya dapat mengantarkan penumpang sampai ke depan rumah. Demikian pula halnya dengan perhubungan ke luar daerah Tanjungpinang Timur, berjalan lancar karena dapat dilalui dengan perhubungan darat dan laut. Kondisi perhubungan ini baik mengingat sarana dan prasarana yang dibutuhkan sudah tersedia. Lancarnya perhubungan ini membuat mobilitas sosial anggota masyarakat cukup tinggi.

Pola pemukiman penduduk umumnya dengan rumah-rumah didirikan sepanjang ruas jalan saling berhadapan. Di samping itu, penduduk yang bertempat tinggal di pinggir pantai mendirikan atau membangun rumah berjejer di sepanjang garis pantai. Sesuai dengan keadaan geografis dan kemampuan ekonomi penduduk, maka bentuk rumah di wilayah kecamatan Tanjungpinang Timur cukup bervariasi. Ada bentuk rumah yang sudah permanen, semi permanen dan ada pula yang masih non permanen. Rumah-rumah yang berbentuk non permanen, umumnya adalah rumah panggung yang dibangun di sepanjang garis pantai yang terdapat di pinggir laut.

Sumber air yang dipergunakan penduduk untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari seperti minum, mandi dan cuci adalah dari air ledeng (PDAM), sumur, air hujan yang ditampung dengan bak maupun ember. Untuk sumber penerangan di rumah-rumah sudah terdapat listrik PLN.

2. Kependudukan

Jumlah penduduk Tanjungpinang Timur mencapai 66.439 jiwa atau 18.018 KK. Berdasarkan monografi kecamatan Tanjungpinang Timur tahun 2011, penduduk laki-laki sebanyak 34.174 jiwa dan perempuan sebanyak 32.265 jiwa. Dari uraian tersebut jumlah penduduk laki-laki lebih banyak jika dibandingkan dari jumlah penduduk perempuan.

Komposisi penduduk berdasarkan suku bangsa di wilayah Tanjungpinang Timur tidak tergambar dengan jelas, karena tidak ada data yang akurat di kantor kecamatan Tanjungpinang Timur. Namun berdasarkan informasi petugas di kantor tersebut, sebagian besar penduduk kecamatan Tanjungpinang Timur adalah orang-orang Melayu (suku bangsa asli). Sedangkan sebagian lainnya adalah penduduk pendatang, dari suku bangsa Minang, Cina, Jawa, Bugis, Batak, Banjar dan suku bangsa lainnya. Banyaknya suku bangsa pendatang disebabkan karena daerah ini baru berkembang dan penerimaan yang baik dari penduduk asli tempatan.

3. Sosial Budaya

Kecamatan Tanjungpinang Timur yang terletak di pusat kota menyebabkan mobiltas penduduknya cukup tinggi. Hal tersebut dikarenakan pertumbuhan dan perkembangan kota yang cukup pesat. Dari pengembangan wilayah penduduk ini

membawa konsekuensi perlunya penataan lingkungan dan kehidupan ekonomi dan social budaya warga masyarakatnya agar tercipta kehidupan yang baik, aman, tentram dan sejahtera.

Kehidupan sosial budaya anggota masyarakat kecamatan Tanjungpinang Timur yang terdiri dari berbagai suku bangsa pada saat ini diatur oleh lembaga-lembaga pemerintahan dan pranata-pranata sosial lainnya yang menuju kearah pembauran masyarakat modern. Pranata-pranata sosial itu berupa kelompok-kelompok sosial kemasyarakatan, organisasi sosial dan sistem pelapisan sosial, lembaga-lembaga dan pranata-pranata sosial ini mempersatukan semua anggota masyarakat yang terdiri atas berbagai suku bangsa untuk hidup dalam suatu keteraturan dan kebersamaan.

Umumnya anggota masyarakat kecamatan Tanjungpinang Timur beragama Islam. Ajaran agama yang sama (Islam) telah menjadikan mereka akrab satu sama lain karena ajaran agama ini mengajarkan manusia hidup bersaudara. Dalam melaksanakan ibadah agama mereka menjalankannya secara bersama-sama tanpa memandang asal-usul dan status sosial. Di samping agama Islam, ajara agama lain seperti Hindu, Budha dan Kristen juga dilaksanakan oleh penganut agama tersebut. Pada dasarnya kerukunan antarumat beragama diantara anggota masyarakat terjalin dengan baik.

Kegiatan kemasyarakatan sehubungan dengan masalah sosial budaya dilakukan oleh anggota masyarakat dengan cara bergotong royong bersama. Sistem gotong royong sebagai salah satu tradisi budaya masih tetap terpelihara dengan baik. Musyawarah mufakat dalam mengambil keputusan untuk kepentingan bersama juga terlihat pada saat diadakan pertemuan antarwarga di

lingkungan RT, RW, bahkan kelurahan. Kegiatan organisasi sosial juga berjalan dengan baik dan dinamis karena menerapkan azas kepentingan bersama.

Anggota masyarakat di kecamatan Tanjungpinang Timur terdiri atas berbagai suku bangsa. Dalam berinteraksi dengan penduduk suku bangsa lain, mereka mengacu pada kebudayaan nasional dan budaya umum lokal yang berlaku. Pada acara-acara tertentu misalnya perayaan hari kemerdekaan Republik Indonesia, mereka berpartisipasi dengan menyetengahkan atau menampilkan kesenian tradisionalnya untuk dinikmati oleh anggota masyarakat lain.

4. Lokasi Penelitian Kantor Camat Tanjungpinang Timur

a. Susunan Organisasi

Susunan organisasi Kecamatan Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Tanjungpinang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang dan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Dalam Peraturan walikota tersebut disebutkan bahwa Kecamatan mempunyai tugas pokok membantu walikota dalam penyelenggaraan Pemerintahan Kota di Kecamatan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkupnya. Susunan organisasi tersebut terdiri atas;

- a. Camat; selaku perangkat daerah yang membantu tugas dan fungsi walikota di daerah kecamatan
- b. Sekretariat Kecamatan, membawahi :
 - 1) Sub Bagian Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan
 - 2) Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian

- c. Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- d. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial;
- f. Staf; dan
- g. Kelompok jabatan fungsional

b. Tugas Pokok dan Fungsi

Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai tugas pokok membantu Walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan kota di kecamatan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, kecamatan Tanjungpinang Timur menjalankan fungsi;

- a. Penyelenggaraan kewenangan Walikota atas dasar pelimpahan tugas;
- b. Pengoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. Pengoordinasian penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- e. Pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- f. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- g. Pembinaan penyelenggaraan kelurahan;
- h. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugas Camat dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan kelurahan; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi;

- a. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
- d. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- e. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan kelurahan; dan
- h. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang diatur lebih lanjut oleh Walikota.

Sekretariat Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang kesekretariatan. Sub Bagian Penyusunan Program, Pendataan dan Pelaporan mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyusun program kerja kecamatan dan membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyiapkan data-data dan membuat laporan. Sedangkan Sub Bagian Umum, Keuangan dan Kepegawaian mempunyai tugas membantu Sekretaris Kecamatan dalam menyelenggarakan urusan umum yang meliputi ketatausahaan, perlengkapan dan rumah tangga serta membantu Sekretaris Kecamatan dalam mengelola administrasi keuangan dan kepegawaian.

Seksi Tata Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan umum, membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan, menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban umum, dan menyelenggarakan pembinaan ideologi negara dan politik dalam negeri.

Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan industri serta menyelenggarakan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan lingkungan hidup.

Seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pelayanan masyarakat secara umum serta menyelenggarakan kegiatan pembinaan di bidang sosial, keagamaan, pendidikan, kebudayaan, dan kesejahteraan masyarakat.

c. Tata Kerja

Tata kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur ditetapkan berdasarkan Peraturan Walikota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang. Tata kerja Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah :

- 1) Kecamatan dipimpin oleh Camat untuk melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah;
- 2) Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris Camat dan dalam menjalankan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat;

- 3) Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Sub bagian yang dalam menjalankan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris Camat;
- 4) Seksi dipimpin oleh Kepala Seksi, dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Camat;
- 5) Dalam menjalankan tugas dan fungsinya setiap unit kerja wajib memperhatikan, melaksanakan, dan menerapkan prinsip organisasi dan manajemen, koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas publik;
- 6) Setiap unit kerja wajib mentaati peraturan perundangan-undangan yang berlaku secara hirarki, prosedur dan tata kerja yang ditetapkan; dan
- 7) Setiap unsur pimpinan bertanggungjawab melakukan pembinaan, pendayagunaan dan pengawasan terhadap pegawai, keuangan, perlengkapan, organisasi dan tata laksana di lingkungan kerjanya masing-masing serta senantiasa berusaha meningkatkan prestasi kerja dan menjamin kelancaran, keberhasilan, kebersihan dan tertib penyelenggaraan wewenang, tugas, kewajiban dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan e-KTP

Pada bagian ini disajikan hasil analisis karakteristik responden dan analisis pendapat responden ketika menjawab setiap pertanyaan yang berkaitan dengan

berbagai aspek implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan

yang ditanyakan melalui kuesioner penelitian. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik persentase yang kemudian dimasukkan dalam bentuk tabel agar mudah dibaca dan diinterpretasikan sesuai dengan jenis data yang diperoleh secara kualitatif. Untuk memberikan dukungan terhadap pembahasan atau hasil analisis, maka disajikan deskripsi atau gambaran tentang berbagai karakteristik masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini.

a. Karakteristik Masyarakat sebagai Responden

Anggota masyarakat yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Setiap anggota masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukannya di Kantor Camat Tanjungpinang Timur penulis minta kesediaan menjadi responden. Setelah ada persetujuan dari responden lalu daftar pertanyaan dalam kuesioner dibacakan dan dimintakan pendapat responden tersebut. Berikut ini karakteristik responden penelitian ditampilkan pada Tabel 4.1.

TABEL 4.1
UMUR RESPONDEN

NO	UMUR	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Di bawah 30 tahun	38	38
2.	30 – 39 tahun	22	22
3.	40 – 49 tahun	24	24
4.	Diatas 49 tahun	16	16
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Responden dari penelitian ini terdiri dari klasifikasi umur di bawah umur 30 tahun berjumlah 38 orang (38 %), klasifikasi umur 30 – 39 tahun berjumlah 22

orang (22 %), klasifikasi umur 40 – 49 tahun berjumlah 24 orang (24 %), dan klasifikasi umur di atas 49 tahun berjumlah 16 orang (16 %).

Sehubungan dengan Tabel 4.1 terlihat bahwa responden penelitian yang paling banyak adalah klasifikasi umur dibawah 30 tahun, yaitu sebanyak 38 %. Selanjutnya, jumlah terbanyak kedua adalah klasifikasi umur di atas 40 - 49 tahun yaitu sebanyak 24 %. Jumlah yang paling sedikit adalah klasifikasi responden berumur di atas 49 tahun yaitu sebanyak 16 %.

Banyaknya responden klasifikasi umur di bawah 30 tahun yang berurusan ke kantor Camat Tanjungpinang Timur menunjukkan bahwa golongan umur ini mempunyai aktivitas yang lebih banyak karena urusan pekerjaan dan mengurus kepentingan keluarga, yaitu masalah pekerjaan dan urusan kependudukan. Responden datang ke kantor camat pada dasarnya kepentingannya mengurus administrasi kependudukan atau urusan e-KTP.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 orang responden, dapat digambarkan pada Tabel 4.2 bahwa berdasarkan jenis kelamin responden, sebanyak 55 orang atau 55 % adalah laki-laki, sedangkan sisanya yaitu sebanyak 45 orang atau 45 % adalah perempuan.

Dari hasil kuesioner tersebut terlihat bahwa laki-laki lebih banyak mempunyai urusan dengan kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hal ini karena peran laki-laki sebagai kepala keluarga dan pencari nafkah utama dalam keluarga sehingga merekalah yang banyak berurusan dengan kantor camat untuk mengurus e-KTP.

TABEL 4.2
JENIS KELAMIN RESPONDEN

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Laki-laki	55	55
2.	Perempuan	45	45
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Selanjutnya yang ditanyakan kepada responden adalah tingkat pendidikan ditampilkan pada Tabel 4.3. Sehubungan dengan tingkat pendidikan ini, responden berlatar belakang pendidikan Sekolah Dasar sebanyak 7 orang (7 %), latar belakang pendidikan SLTP sebanyak 19 orang (19 %), pendidikan SLTA sebanyak 40 orang (40 %), pendidikan Akademi sebanyak 18 orang (18 %), dan responden berlatar belakang pendidikan Sarjana sebanyak 16 orang (16 %).

Dalam hal karakteristik responden yang berhubungan dengan pendidikan, mayoritas yang mengurus administrasi kependudukan secara aktif adalah yang berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 40 orang atau 40 %, kemudian disusul dengan responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 19 orang (19%) dan Akademi sebanyak 18 orang atau 18 %. Masyarakat yang berpendidikan Sarjana hanya sebanyak 16 orang atau 16 %.

TABEL 4.3
PENDIDIKAN RESPONDEN

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	SD	7	7
2.	SLTP	19	19
3.	SLTA	40	40
4.	Akademi	18	18
5.	Sarjana	16	16
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Kecenderungan minimnya masyarakat berlatar pendidikan tinggi (Akademi dan Sarjana) yang berpartisipasi aktif berkaitan dengan berkembangnya gaya hidup yang dianut oleh masyarakat yang berpendidikan tinggi lebih memilih untuk menyuruh kerabat atau orang lain yang dipercaya untuk mengurus kepentingannya. Mereka malas direpotkan dengan urusan birokrasi pemerintahan yang berjalan lamban dan bertele-tele.

Pertanyaan terakhir yang diajukan berdasarkan karakteristik responden adalah pekerjaan seperti ditampilkan pada Tabel 4.4. Sehubungan dengan pertanyaan ini, jawaban yang diperoleh adalah; bekerja sebagai PNS sebanyak 21 orang (21%), Swasta sebanyak 39 orang (39%), Petani/Nelayan sebanyak 12 orang (12%), Buruh sebanyak 8 orang (8 %), bekerja di bidang Jasa berjumlah 9 orang (6,1 %) dan lain-lain sebanyak 11 orang (11 %).

TABEL 4.4
PEKERJAAN RESPONDEN

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	PNS	21	21
2.	Swasta	39	39
3.	Nelayan/Petani	12	12
4.	Buruh	8	8
5.	Jasa	9	9
6.	Dll	11	11
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang paling banyak mengurus e-KTP di kantor Camat Tanjungpinang Timur adalah mereka yang bekerja di bidang swasta (39%). Urutan terbanyak kedua adalah responden yang bekerja sebagai PNS (21%). Urutan terbanyak ketiga adalah responden yang bekerja sebagai Petani/Nelayan (12%). Urutan keempat adalah responden yang bekerja di lain-lain bidang (11%). Selanjutnya adalah responden yang bekerja di bidang jasa (9%) di urutan kelima dan terakhir responden yang paling sedikit berurusan adalah mereka yang bekerja sebagai buruh (8 %).

Dari karakteristik berdasarkan pekerjaan, masyarakat yang lebih banyak berperan serta dalam proses pengurusan kepentingan pelayanan adalah mereka yang bekerja di bidang swasta (39%). Kecenderungan ini dimungkinkan karena pada bidang pekerjaan inilah yang bersentuhan langsung dengan proses pelayanan publik, sehingga secara otomatis orang yang bekerja pada sektor ini lebih banyak berurusan di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Karakteristik internal responden tersebut merupakan karakteristik dasar masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di kantor Camat Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tanjungpinang Timur. Adanya karakter khas responden berkaitan erat atau berpengaruh terhadap implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mendukung aktivitas pelaksanaan pelayanan e-KTP sebagai kekuatan yang harus dioptimalkan oleh petugas pelayanan publik di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

b. Hasil Penelitian

Suatu kegiatan pelayanan publik yang melayani kepentingan anggota masyarakat tentu sebaiknya terlebih dahulu disosialisasikan dengan anggota masyarakat tersebut. Demikian juga halnya dengan program pemberian administrasi kependudukan (e-KTP) yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang. Sehubungan dengan itu, penulis berupaya mengungkap bagaimana implementasi pelayanan KTP elektronik tersebut.

Pelayanan publik biasanya diupayakan dilakukan melalui suatu program atau kegiatan. Pemahaman aparatur pemerintah dan anggota masyarakat terhadap program atau kegiatan yang akan dilaksanakan sangat dibutuhkan atau diperlukan agar lebih optimal dilakukan. Berkaitan dengan program e-KTP, ketika ditanyakan kepada responden apakah mereka mengetahui adanya program tersebut, sangat mengetahui dijawab oleh 10 orang responden (10 %), mengetahui dinyatakan oleh 36 orang responden (36 %), kurang mengetahui dijawab oleh 43 orang responden (43 %) dan tidak mengetahui dijawab oleh 11 orang responden (11 %) seperti ditampilkan pada Tabel 4.5.

TABEL 4.5
PROGRAM KTP ELEKTRONIK

NO	MENGETAHUI PROGRAM	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat mengetahui	10	10
2.	Mengetahui	36	36
3.	Kurang mengetahui	43	43
4.	Tidak mengetahui	11	11
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berkaitan dengan pertanyaan mengetahui adanya program e-KTP, kategori jawaban yang paling banyak dijawab adalah kurang mengetahui (43 %). Urutan kedua yang paling banyak kategori jawaban diberikan adalah mengetahui (36 %). Selanjutnya jawaban tidak mengetahui (11 %) merupakan urutan paling banyak ketiga. Terakhir jawaban paling sedikit diberikan responden adalah sangat mengetahui dinyatakan oleh 10 orang responden (10 %). Kecenderungan perbedaan frekuensi jawaban yang diberikan responden dikarenakan oleh adanya perbedaan pengetahuan di antara responden.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang pengetahuan terhadap program e-KTP, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden sebagian besar kurang mengetahui dan sebagian lainnya mengetahui. Bagi yang mengetahui adanya program e-KTP hal ini mereka peroleh dari publikasi yang sangat gencar dilakukan oleh pemerintah, baik melalui media massa cetak maupun elektronik.

Sementara itu penilaian tidak mengetahui diberikan responden karena terbatasnya akses yang mereka miliki sehingga tidak mendapatkan informasi tentang pelaksanaan program e-KTP. Tidak adanya pemberitahuan tentang

pelayanan e-KTP, menyebabkan rendahnya pengetahuan responden terhadap program tersebut.

Berkaitan dengan program e-KTP, memang merupakan hal yang harus diberitahukan oleh aparat pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada anggota masyarakat yang harus mereka layani. Pemberitahuan pelayanan e-KTP dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan program e-KTP tersebut kepada anggota masyarakat. Sehubungan dengan hal ini ketika dipertanyakan pengetahuan responden terhadap sosialisasi program e-KTP, jawaban responden; sering sebanyak 37 orang (37 %), jarang dijawab 49 orang (49 %), dan tidak pernah dijawab oleh 9 orang (9 %) dan sangat sering dijawab 5 orang (5%) seperti ditampilkan pada Tabel 4.6 .

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan sosialisasi program yang dilakukan oleh aparat pemerintah Kecamatan Tanjungpinang Timur menurut responden jarang dilakukan (49 %). Berkaitan dengan jawaban responden ini merupakan indikasi bahwa kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan sosialisasi program tidak dilakukan secara maksimal.

TABEL 4.6
SOSIALISASI PROGRAM

NO	SOSIALISASI PROGRAM	FREKUENSI	PERSENTASE
1.	Sangat sering	5	5
2.	Sering	37	37
3.	Jarang	49	49
4.	Tidak pernah	9	9
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan pernyataan responden dengan pertanyaan intensitas pelaksanaan sosialisasi program e-KTP, kemudian ditelusuri apakah sosialisasi tersebut efektif guna pelaksanaan program. Dari kegiatan sosialisasi yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor Camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa jika dikaitkan dengan tingkat efektivitas, menunjukkan bahwa pada dasarnya ada korelasi antara pelaksanaan sosialisasi dengan efektivitas program.

Berkaitan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan Tanjungpinang Timur, responden penelitian ini menyatakan sangat efektif sebanyak 10 orang (10 %) terhadap pertanyaan efektivitas sosialisasi program e-KTP. Pernyataan efektif dijawab oleh 36 orang responden (36 %). Di samping itu banyak juga dari responden yang menyatakan kurang efektif, yaitu sebanyak 39 orang responden (39 %). Sebaliknya ada juga 15 orang (15 %) yang menyatakan tidak efektif atas sosialisasi yang dilakukan. Hal ini dapat di lihat pada Tabel 4.7.

Sosialisasi program e-KTP dianggap efektif oleh responden dengan alasan mereka mendapatkan kejelasan tentang prosedur pengurusan e-KTP tersebut mulai dari siapa petugas yang melayani, kepentingan pihak yang dilayani, dan bentuk atau jenis pelayanan yang diberikan.

TABEL 4.7
EFEKTIVITAS SOSIALISASI PROGRAM

NO	EFEKTIVITAS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat efektif	10	10
2.	Efektif	36	36
3.	Kurang efektif	39	39
4.	Tidak efektif	15	15
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Selanjutnya dalam penelitian ini juga ditanyakan tentang apakah perlu dilakukan sosialisasi program e-KTP. Sehubungan dengan pertanyaan ini jawaban yang diberikan responden adalah; sangat perlu dinyatakan oleh 51 orang responden (51 %), perlu dijawab oleh 40 orang responden (40 %), kurang perlu dijawab oleh 6 orang responden (6 %), dan tidak perlu juga dinyatakan oleh 3 orang responden (3 %).

Berdasarkan Tabel 4.8 terlihat bahwa lebih separuh dari keseluruhan jumlah responden (51 %) menyatakan sosialisasi program e-KTP sangat perlu dilakukan. Sementara itu jumlah responden lainnya (40 %) menyatakan perlu dilakukan sosialisasi. Namun demikian kalau dilihat dari pernyataan responden, ada juga yang merasa kurang dan tidak perlu dilakukan sosialisasi. Jika dikaitkan dengan pelaksanaan program pelayanan e-KTP, dapat disimpulkan bahwa responden sangat berharap agar ada peningkatan kualitas pelayanan ketika mengurus e-KTP tersebut.

TABEL 4.8
PERLUNYA SOSIALISASI PROGRAM

NO	PERLUNYA SOSIALISASI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat perlu	51	51
2.	Perlu	40	40
3.	Kurang perlu	6	6
4.	Tidak perlu	3	3
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Pelayanan diberi kategori penilaian baik karena adanya beberapa alasan yang dikemukakan oleh responden. Alasan yang diberikan antara lain; profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan, sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam menyelesaikan pekerjaan, reputasi dan kredibilitas petugas pelayanan yang telah mempunyai keterampilan kerja sehingga responden percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh petugas pemberi pelayanan dapat dipercaya, mempunyai kinerja yang baik, dan berusaha menyelesaikan urusan kepentingan pemohon seefektif dan seefisien mungkin .

Tabel 4.9 menunjukkan intensitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap urusan e-KTP. Berdasarkan hasil jawaban yang diberikan oleh responden, sangat sering dinyatakan oleh 7 orang responden (7 %), sering dijawab oleh 66 orang responden (66 %), dan jarang dijawab oleh 21 orang responden (21%). Selanjutnya, ada 6 orang responden (6 %) yang menyatakan tidak sering petugas dalam memberikan pelayanan.

TABEL 4.9
INTENSITAS PELAYANAN

NO	INTENSITAS PELAYANAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat sering	7	7
2.	Sering	66	66
3.	Jarang	21	21
4.	Tidak sering	6	6
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan hasil tabulasi data yang berhubungan dengan intensitas memberikan pelayanan yang diinginkan responden menunjukkan bahwa lebih dari separuh atau 66 % dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa mereka memberikan penilaian sering terhadap tanggung jawab petugas memberikan pelayanan sebanyak mungkin. Tingkat intensitas terbesar kedua masuk pada kategori jarang (21 %) dan selanjutnya sangat sering (7 %) berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Di samping kategori jawaban di atas, ada juga responden yang mengatakan tidak pernah (6 %) terhadap tanggung jawab petugas memberikan sebanyak mungkin pelayanan. Sehubungan dengan pertanyaan intensitas petugas dalam memberikan pelayanan ini memperlihatkan bahwa responden penelitian menilai intensitas pelayanan sering dilakukan di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur.

Dari kecenderungan jawaban responden terhadap pertanyaan intensitas petugas dalam memberikan pelayanan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelayanan sering dilakukan oleh petugas bagian pengurusan e-KTP di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Berdasarkan hal ini dapat dikatakan

bahwa dalam setiap urusan pengurusan e-KTP yang dimintakan oleh responden, maka petugas selalu memberikan pelayanan.

Pelaksanaan program e-KTP tidak hanya dilihat dari sering atau tidak seringnya dilakukan pelayanan. Hal yang juga sangat menentukan dalam pelaksanaan program ini adalah tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan. Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, tersedianya sarana dan prasarana, dan kemampuan dari sumber dana sangat menentukan terhadap efektif atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan.

TABEL 4.10
EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN

NO	EFEKTIVITAS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat efektif	10	10
2.	Efektif	38	38
3.	Kurang efektif	44	44
4.	Tidak efektif	8	8
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Sehubungan dengan pertanyaan tentang tingkat keefektifan pelaksanaan pelayanan e-KTP, sangat efektif dijawab oleh 10 orang responden (10 %), efektif dijawab oleh 38 orang responden (38 %), dan kurang efektif dijawab oleh 44 orang responden (44 %). Selanjutnya 8 orang responden (8 %) menyatakan petugas pelayanan tidak efektif dari pelayanan yang dimintakan. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Berdasarkan hasil tabulasi data tersebut di atas terlihat bahwa hampir separuh jumlah responden (44 %) menyatakan kurang efektif petugas dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya dari hasil tabulasi data juga dapat dilihat

bahwa hampir separuh lainnya menilai efektif (38 %) petugas dalam memberikan pelayanan. Besarnya persentase responden yang menjawab kurang efektif mengasumsikan bahwa pada dasarnya responden penelitian ini menilai pelaksanaan pelayanan e-KTP tidak dilakukan dengan baik dan sempurna oleh petugas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Sangat sedikit responden (10 %) yang menilai efektif kinerja petugas pelayanan. Di samping itu, hanya 8 % responden yang memberi penilaian tidak efektif terhadap pelayanan.

Penilaian baik terhadap kemampuan petugas memberikan pelayanan diberikan responden karena adanya; profesionalisme dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan; petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah; responden memiliki akses kepada pelayanan serta kesemuanya disiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan; dan responden percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan memiliki kinerja yang baik.

Penilaian kategori tidak baik terhadap kemampuan petugas pelayanan dinyatakan responden, alasannya dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak ada ketetapan waktu, tidak ada akurasi pelayanan, kurangnya tanggung jawab petugas pelayanan, dan tidak profesional dan rendahnya keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan .

Pada tingkat ini responden mulai berharap banyak terhadap kualitas pelayanan meskipun beberapa hal masih tetap ditentukan oleh pihak yang memberikan pelayanan. Beberapa responden sangat mengharapkan petugas pelayanan mempunyai kemampuan kerja yang baik sehingga pengurusan kepentingannya bisa dengan cepat diselesaikan. Namun dalam pelaksanaannya

beberapa orang petugas pelayanan dianggap kurang mempunyai kemampuan kerja. Adanya beberapa orang petugas yang dianggap kurang mampu melayani merupakan suatu bentuk dari lemahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor camat Tanjungpinang Timur. Peningkatan keterampilan dan kemampuan kerja petugas pelayanan merupakan salah satu bentuk kepedulian aparat pemerintah agar mutu pelayanan publik lebih optimal dilaksanakan.

Setelah melihat efektivitas pelaksanaan pelayanan, selanjutnya ditelusuri bagaimana pula tingkat pemahaman terhadap program. Hal ini perlu ditanyakan untuk melihat apakah ada korelasi antara pemahaman dengan efektivitas pelaksanaan program.

Dalam segi pemahaman terhadap program, masyarakat mengharapkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat dilakukan dalam jangka waktu yang cepat. Adanya aktivitas pelayanan yang secara cepat melayani kebutuhan masyarakat merupakan hal yang patut diperhatikan oleh petugas pelayanan publik. Demikian juga halnya dengan pelaksanaan program e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

Ketika ditanyakan kepada responden tentang pemahaman petugas di kantor camat Tanjungpinang Timur terhadap program, jawaban yang diberikan responden antara lain; sangat memahami dijawab oleh 6 orang responden (6 %), memahami dijawab oleh 36 orang responden (36 %), dan kurang memahami dijawab oleh 49 orang responden (49 %). Selanjutnya 9 orang responden (9 %) menyatakan petugas pelayanan tidak memahami dalam memberikan pelayanan yang dimintakan.

TABEL 4.11
PETUGAS MEMAHAMI PROGRAM

NO	MEMAHAMI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat memahami	6	6
2.	Memahami	36	36
3.	Kurang memahami	49	49
4.	Tidak memahami	9	9
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan angka-angka yang terdapat pada Tabel 4.11 terlihat bahwa lebih separuh dari jumlah responden (49 %) menyatakan kurang memahami pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Mereka yang menjawab kurang memahami ini tentu saja mempunyai alasan menjawab demikian. Ketika ditanyakan selanjutnya diperoleh jawaban bahwa urusan yang mereka minta selesaikan dirasakan sangat lambat penyelesaiannya. Selanjutnya dari hasil tabulasi data ini menunjukkan bahwa lebih dari sepertiga responden lainnya (36 %) yang menilai petugas pelayanan memahami terhadap program e-KTP. Selanjutnya tidak memahami 9 % dan sangat memahami 6 % terhadap program e-KTP.

Sehubungan dengan pengetahuan responden tentang pemahaman staf kantor Camat Tanjungpinang Timur terhadap program e-KTP dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai petugas pelaksana pelayanan e-KTP kurang memahami terhadap prosedur pemberian e-KTP. Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan tidak dapat dilakukan sesuai standar pelayanan. Dengan jawaban yang diberikan oleh responden ini merupakan suntikan bagi

petugas pelayanan untuk lebih memahami prosedural pelayanan e-KTP agar berbuat lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik.

Pemahaman petugas pelayanan menyelesaikan pekerjaan memproses e-KTP yang diminta responden dinilai baik berdasarkan penuturan responden karena pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, akurat dalam memberikan pelayanan, terus-menerus atau adanya kontinuitas dalam menyelesaikan tahapan pelayanan, serta efektif dan efisien sehingga produktivitas kerja dalam melayani masyarakat dapat dibanggakan.

Setiap orang mempunyai pandangan tersendiri terhadap suatu hal. Demikian halnya dengan responden dalam penelitian ini menanggapi program e-KTP. Ketika ditanyakan kepada responden bagaimana pandangan mereka terhadap program e-KTP, jawaban yang diberikan oleh responden; sangat penting dijawab oleh 10 orang responden (10 %), penting dinyatakan oleh 47 orang responden (47 %), kurang penting dijawab oleh 39 orang responden (39 %), dan tidak penting dinyatakan oleh 4 orang (4 %).

TABEL 4.12
PANDANGAN TERHADAP PROGRAM

NO	PANDANGAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat penting	10	10
2.	Penting	47	47
3.	Kurang penting	39	39
4.	Tidak penting	4	4
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan tabulasi data dari Tabel 4.12 tersebut di atas terlihat bahwa persentase terbesar dari responden menyatakan penting (47 %) terhadap program e-KTP. Namun demikian, sebagian besar dari responden lainnya menilai kurang penting (39 %) terhadap program e-KTP. Hanya (10 %) responden yang menyatakan sangat penting dan (4 %) tidak penting terhadap diberlakukannya e-KTP bagi seluruh rakyat Indonesia. Sehubungan dengan pertanyaan tentang apakah perlu dilaksanakan program e-KTP, pada dasarnya responden menilai penting dilakukan pembuatan e-KTP.

Pelaksanaan suatu program tidak akan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien jika aparatur pelaksana tidak bersungguh-sungguh dalam mengerjakan program tersebut. Demikian halnya dengan petugas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur dalam menyelesaikan pembuatan e-KTP anggota masyarakat yang menjadi layanan mereka. Kesungguhan petugas pelayanan e-KTP ini dalam menyelesaikan pekerjaannya sangat diapresiasi oleh responden yang minta pelayanan e-KTP.

Berdasarkan observasi di Kantor Camat Tanjungpinang Timur terlihat bahwa pelayanan e-KTP yang diberikan oleh petugas pelayanan dilaksanakan dengan sikap sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. Sewaktu hasil observasi ini dicek silang dengan pertanyaan yang diajukan terhadap responden berkaitan dengan kesungguhan petugas pelayanan memberikan layanan, diperoleh informasi bahwa; 10 orang responden (10 %) menyatakan sangat bersungguh-sungguh memberikan pelayanan, 52 orang responden (52 %) menyatakan bersungguh-sungguh terhadap pelayanan yang diberikan, 35 orang responden (35 %) menyatakan kurang bersungguh-sungguh memberikan

pelayanan, dan 3 orang (3 %) dari responden yang menyatakan petugas pelayanan e-KTP tidak bersungguh-sungguh melaksanakan program e-KTP di kantornya.

TABEL 4.13
KESUNGGUHAN PETUGAS

NO	KESUNGGUHAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat bersungguh-sungguh	10	10
2.	Bersungguh-dungguh	52	52
3.	Kurang bersungguh-sungguh	35	35
4.	Tidak bersungguh-sungguh	3	3
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan Tabel 4.13 terlihat bahwa lebih separuh dari keseluruhan jumlah responden (52 %) menyatakan petugas bersungguh-sungguh memberikan pelayanan e-KTP. Lebih dari dua perlima jumlah responden (35 %) menyatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas dilakukan dengan sikap kurang bersungguh-sungguh. Hanya 10 % responden yang menilai petugas sangat bersungguh-sungguh memberikan pelayanan e-KTP. Sementara itu, hanya 3 responden (3%) yang mendapatkan pelayanan tidak sungguh-sungguh dari petugas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Tmur.

Sehubungan dengan kesungguhan petugas Kantor Camat Tanjungpinang Tmur memberikan pelayanan e-KTP, terlihat bahwa pada dasarnya responden menilai petugas pelayanan e-KTP bersungguh-sungguh menyelesaikan permintaan responden untuk dibuatkan e-KTP. Jika dikaitkan dengan pelaksanaan program e-KTP dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan dengan sungguh-sungguh di kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Ada beberapa alasan yang diberikan oleh responden terhadap kategorisasi penilaian yang mereka berikan. Kriteria yang menjadikan penilaian diberikan dengan kategori sungguh-sungguh adalah karena sikap dan perilaku petugas pelayanan yang ramah, sopan melayani kepentingan responden, dan mengerjakan kepentingan responden sesuai dengan waktu pelayanan. Sebaliknya jawaban kurang sungguh-sungguh diberikan responden mengingat pelayanan yang diterima tidak seperti hal diharapkan.

Indikator lain yang menjadi tolok ukur pelaksanaan e-KTP adalah tingkat kepercayaan responden terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Tabel 4.14 menunjukkan bahwa ketika ditanyakan tentang tingkat kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, 12 orang responden (12%) menyatakan sangat baik, 37 orang responden (37%) menyatakan baik, dan 42 orang responden (42%) menyatakan kurang baik. Di samping jawaban tersebut ada juga responden yang menyatakan tidak baik, yaitu dijawab oleh 9 orang responden (9%).

TABEL 4.14
TINGKAT KEPERCAYAAN

NO	TINGKAT KEPERCAYAAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	12	12
2.	Baik	37	37
3.	Kurang baik	42	42
4.	Tidak Baik	9	9
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berkaitan dengan Tabel 4.14 terlihat bahwa responden memberikan penilaian yang berbeda terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hampir separuh dari jumlah responden menyatakan kurang percaya (42 %) atas pelaksanaan program e-KTP. Persentase terbanyak berikutnya adalah responden yang menyatakan percaya (37 %) terhadap pelaksanaan program e-KTP. Selanjutnya diikuti oleh kelompok responden yang menyatakan sangat percaya (12 %) dan tidak percaya (9 %) atas pelaksanaan program e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Penilaian kurang percaya diberikan responden karena dalam setiap kesempatan berurusan di kantor Camat Tanjungpinang Timur, pengurusan kepingannya tidak segera dapat diselesaikan oleh petugas pelayanan. Lambatnya penyelesaian berkas dokumen dan antrian yang panjang sehingga lama menunggu membuat responden menilai kurang percaya program e-KTP dapat dilaksanakan sesuai yang diharapkan pemerintah.

Tindak lanjut dari pelaksanaan program e-KTP adalah kepastian bahwa setiap anggota masyarakat yang meminta pelayanan mendapatkan e-KTP tersebut. Segala sesuatu yang berhubungan dengan pelaksanaan program ini telah ditentukan berdasarkan aturan yang berlaku, petunjuk pelaksanaannya dan standar operasional pekerjaannya. Hal ini dilakukan agar pelaksanaannya dapat dilakukan secara optimal, efektif dan efisien.

Pelaksanaan program e-KTP dapat dilakukan secara optimal apabila petugas pelayanan mempunyai kinerja yang baik dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ketika ditanyakan kepada responden bagaimana tanggapan mereka terhadap kinerja petugas pelayanan, jawaban responden adalah: sangat baik dinyatakan

oleh 14 orang responden (14 %), baik dijawab oleh 59 orang responden (59 %), kurang baik dinyatakan oleh 21 orang responden (21 %), dan tidak baik dijawab oleh 6 orang responden (6 %).

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah baik terhadap kinerja petugas pelayanan. Jawaban baik ini dinyatakan lebih dari dua pertiga dari keseluruhan jumlah responden (59 %). Kurang sepertiga dari jumlah responden menyatakan kurang baik (21 %). Jawaban kurang baik ini merupakan jawaban dominan yang kedua terbanyak dari pernyataan responden. Jawaban terbanyak ketiga yaitu sangat baik atas kinerja petugas pelayanan dinyatakan oleh (14 %) responden. Sementara itu urutan terakhir atau satu orang dari sisa responden menyatakan tidak baik (6 %) terhadap kinerja petugas pelayanan.

TABEL 4.15
KINERJA PETUGAS PELAYANAN

NO	KINERJA PETUGAS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	14	14
2.	Baik	59	59
3.	Kurang baik	21	21
4.	Tidak Baik	6	6
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan hasil tabulasi data ini menunjukkan bahwa hampir tiga perempat dari jumlah responden (73%) menyatakan kinerja petugas pelayanan baik dan sangat baik. Selebihnya yaitu (27 %) responden menyatakan kurang dan tidak baik terhadap kinerja petugas pelayanan. Jika dikaitkan dengan pelaksanaan

program e-KTP, dapat disimpulkan bahwa ada kepastian program ini berhasil dilakukan dengan syarat kinerja petugas pelayanannya baik, yaitu bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Selanjutnya ketika ditanyakan kepada responden tentang etos kerja dari petugas pelayanan, jawaban yang diberikan responden sangat bervariasi sesuai dengan persepsi mereka terhadap pekerjaan masing-masing petugas pelayanan e-KTP. Bentuk jawaban yang diberikan oleh responden adalah; sangat baik dijawab oleh 7 orang responden (7%), baik dijawab oleh 49 orang responden (49%), kurang baik dinyatakan oleh 38 orang (38%), dan tidak baik dinyatakan oleh 6 orang responden (6 %) seperti ditampilkan pada Tabel 4.16.

TABEL 4.16
ETOS KERJA

NO	ETOS KERJA	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	7	7
2.	Baik	49	49
3.	Kurang baik	38	38
4.	Tidak Baik	6	6
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Berdasarkan Tabel 4.16 memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah kategori penilaian baik terhadap etos kerja petugas pelayanan. Jawaban kategori baik ini dinyatakan hampir separuh dari keseluruhan jumlah responden (49%). Lebih dua perlima dari jumlah responden (38%) menyatakan kurang baik. Jawaban ini merupakan jawaban dominan yang kedua terbanyak dari pernyataan responden. Jawaban terbanyak

ketiga sangat baik atas etos kerja dinyatakan oleh 7 % responden. Sementara itu tidak baik yang menjadi urutan terakhir terhadap etos kerja petugas pelayanan dinyatakan oleh 6 % responden.

Tabel 4.17 menunjukkan persepsi responden terhadap pelaksanaan program e-KTP. Ketika hal ini ditanyakan kepada responden, berdasarkan hasil jawaban yang diberikan, sangat baik dinyatakan oleh 9 orang responden (9 %), baik dijawab oleh 53 orang responden (53 %), dan kurang baik dijawab oleh 27 orang responden (27 %). Selanjutnya, ada 11 responden (11 %) yang menyatakan tidak baik atas persepsi mereka terhadap pelaksanaan program e-KTP.

TABEL 4.17
PERSEPSI TERHADAP PELAKSANAAN e-KTP

NO	PERSEPSI	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	9	9
2.	Baik	53	53
3.	Kurang baik	27	27
4.	Tidak Baik	11	11
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Sehubungan dengan hasil tabulasi data atas persepsi terhadap pelaksanaan e-KTP menunjukkan bahwa jawaban yang dominan dinyatakan responden adalah baik (53 %) Jika digabungkan dengan jawaban sangat baik yang dijawab oleh 9 % responden, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya persepsi responden baik terhadap pelaksanaan program e-KTP.

Pelaksanaan program e-KTP memuaskan apabila pelayanan itu dilakukan, tepat waktu, terus-menerus, produktif, efektif dan efisien. Demikian kriteria yang dinyatakan responden terhadap pelayanan e-KTP. Kategori jawaban baik

berdasarkan penilaian responden karena mereka merasa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan disiplin petugas dalam menyelesaikan pengurusan kepentingannya.

Adanya transparansi dalam pengurusan kepentingan, seperti persyaratan yang harus dipenuhi sangat diharapkan setiap orang karena dapat menimbulkan rasa aman dan tentram. Demikian juga halnya dengan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Ketika ditanyakan tentang persyaratan yang diminta kepada mereka ketika mengurus e-KTP, jawaban yang diberikan: sangat baik dinyatakan oleh 12 orang (12%), baik dinyatakan oleh 41 orang responden (41%), kurang baik dinyatakan oleh 16 orang responden (16%), dan tidak baik dinyatakan oleh 31 orang responden (31 %).

TABEL 4.18
PERSYARATAN PENGURUSAN e-KTP

NO	PERSYARATAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	12	12
2.	Baik	41	41
3.	Kurang baik	16	16
4.	Tidak Baik	31	31
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik tentu persyaratan pengurusan kepentingan yang diminta sangat diharapkan agar diberitahu oleh petugas pelayanan. Hasil dari rumusan persyaratan pengurusan menunjukkan bahwa pada dasarnya responden merasa baik terhadap pemberitahuan persyaratan pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang.

Bantuan dari petugas pelayanan yang melayani kepentingannya sangat diharapkan oleh setiap orang. Melalui bantuan yang diberikan, akan diperoleh kemudahan dalam pengurusan kepentingan dan mendapatkan pelayanan yang wajar. Bantuan dari petugas pelayanan juga dirasakan oleh responden yang mengurus e-KTP di kantor Camat Tanjungpinang Timur. Dari bantuan yang diberikan petugas, mereka dapat menunggu sambil beristirahat dengan tenang pengurusan kepentingannya dikerjakan petugas pelayanan kantor camat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik wujudnya dapat dilakukan dengan memberikan bantuan terhadap orang yang membutuhkan pertolongan. Pada hakekatnya setiap petugas pelayanan e-KTP mempunyai keinginan untuk memberikan pertolongan kepada responden penelitian ini. Demikian juga halnya dengan responden dalam penelitian ini yang mengharapkan adanya bantuan dari petugas pelayanan sehingga pengurusan e-KTPnya dapat segera terselesaikan.

Ketika hal ini ditanyakan, berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap bantuan yang diberikan petugas pelayanan, sangat baik dirasakan oleh 14 orang responden (14%), baik dirasakan oleh 41 orang responden (41%), kurang baik dirasakan oleh 34 orang responden (34 %), dan tidakbaik dirasakan oleh 11 orang responden (11 %).

Tabel 4.19 menunjukkan tingkat bantuan yang diberikan petugas pelayanan paling banyak dirasakan oleh responden adalah baik (41%). Selanjutnya urutan kedua yang dirasakan oleh responden penelitian ini adalah kurang baik (34 %). Bantuan pelayanan selanjutnya adalah sangat membantu (14 %) dan terakhir tidak ada bantuan (11 %). Sehubungan dengan pertanyaan tentang bantuan pelayanan di

kantor Camat Tanjungpinang Timur dapat disimpulkan bahwa responden merasa baik atau terbantu oleh bantuan yang diberikan oleh petugas pelayanan e-KTP.

TABEL 4.19
BANTUAN PETUGAS PELAYANAN e-KTP

NO	BANTUAN PETUGAS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	14	14
2.	Baik	41	41
3.	Kurang baik	34	34
4.	Tidak Baik	11	11
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Kebijakan terhadap pelaksanaan suatu program sangat diharapkan karena dapat mempermudah pelaksanaan program tersebut. Demikian juga halnya dengan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Ketika ditanyakan apakah kebijakan yang diambil pimpinan mempermudah pengurusan e-KTP kepada responden, jawaban yang diberikan: sangat mempermudah dinyatakan oleh 14 orang (14 %), mempermudah dinyatakan oleh 41 orang responden (41 %), kurang mempermudah dinyatakan oleh 39 orang responden (39%), dan tidak mempermudah sama sekali dinyatakan oleh 6 orang responden (6 %).

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik tentu kebijakan sangat diharapkan oleh setiap responden. Hasil dari rumusan kebijakan dapat dilihat pada Tabel 4.20 yang memperlihatkan tingkat kemudahan pengurusan e-KTP oleh responden penelitian. Jawaban yang paling banyak dirasakan oleh responden adalah mempermudah yang dinyatakan 41% responden. Selanjutnya pada urutan kedua adalah jawaban yang dirasakan kurang mempermudah diterima oleh 39 % responden. Urutan ketiga memperlihatkan jawaban yang sangat mempermudah

dirasakan oleh 14 % responden. Sementara itu tingkatan jawaban yang tidak mempermudah yang merupakan tingkatan jawaban paling akhir didapatkan oleh 6 orang responden (6 %).

TABEL 4.20
KEBIJAKAN MEMPERMUDAH PENGURUSAN e-KTP

NO	KEBIJAKAN	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat baik	14	14
2.	Baik	41	41
3.	Kurang baik	39	39
4.	Tidak Baik	6	6
J U M L A H		100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Ketika ditanyakan kepada responden apakah petugas pelayanan mempunyai peran dalam pengurusan e-KTP, jawaban responden tidak jauh berbeda dengan uraian tugas pokok dan fungsi pelaksana program yang telah ditetapkan. Namun demikian ada juga responden yang menjawab tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dalam SOP. Jawaban yang diberikan responden adalah: sangat berperan dinyatakan oleh 18 orang (18 %) responden, berperan dijawab oleh 62 orang responden (62 %), kurang berperan dinyatakan oleh 13 orang responden (13 %), dan tidak ada peranan sama sekali dijawab oleh 7 orang responden (7 %).

TABEL 4.21
PETUGAS PELAYANAN BERPERAN DALAM PENGURUSAN e-KTP

NO	PERANAN PETUGAS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
1.	Sangat berperan	18	18
2.	Berperan	62	62
3.	Kurang berperan	13	13
4.	Tidak berperan	7	7
	J U M L A H	100	100

Sumber : Hasil Penelitian 2012.

Tabel 4.21 memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah adanya peranan petugas pelayanan. Jawaban berperannya petugas pelayanan dalam pengurusan e-KTP dinyatakan lebih dari separuh dari keseluruhan jumlah responden (62 %). Kurang sepertiga dari jumlah responden menyatakan sangat berperan (18%). Jawaban sangat berperan merupakan jawaban dominan yang kedua terbanyak dari pernyataan responden. Jawaban terbanyak ketiga kurang berperan dinyatakan oleh (13%) responden. Sementara itu urutan terakhir atau sisa responden menyatakan tidak ada peranan (7 %) terhadap pengurusan e-KTP.

Berdasarkan hasil tabulasi data ini menunjukkan bahwa 80 % responden menyatakan berperan dan sangat berperan petugas pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Selebihnya yaitu 22 % responden menyatakan kurang dan tidak ada peranan petugas pelayanan dalam pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Jika dikaitkan dengan tingkat pelayanan yang diberikan kepada responden, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dari pelaksanaan program e-KTP sangat tergantung dari peranan petugas pelaksana program e-KTP tersebut.

Setelah melihat bagaimana indikator dari pelaksanaan program e-KTP dilakukan oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur, dapat diambil beberapa rumusan analisis berikut ini.

1. Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan e-KTP oleh petugas pelaksana program di kantor Camat Tanjungpinang Timur, indikator sosialisasi terhadap program e-KTP jarang dilakukan oleh pelaksana program menurut pernyataan responden (49%). Walaupun sosialisasi program menurut responden jarang dilakukan, namun dari pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang jarang tersebut, efektif (36 %) untuk memberitahukan kepada responden bahwa akan dilaksanakan program e-KTP. Sehubungan dengan adanya kegiatan sosialisasi sebelum pelaksanaan program e-KTP, dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi tersebut perlu dan sangat perlu (91 %) dilaksanakan menurut responden penelitian.
2. Intensitas pelayanan e-KTP di kantor Camat Tanjungpinang Timur sering (66 %) dilakukan petugas pelaksana program. Namun demikian, walaupun intensitas pelayanan sering dilakukan, tapi kurang efektif (44%) berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan tentang tingkat keefektivitasan pelaksanaan pelayanan e-KTP. Berkaitan dengan jawaban responden ini menunjukkan indikasi bahwa pelaksanaan program e-KTP belum dilakukan dengan baik.
3. Berdasarkan pemahaman petugas pelaksana program di kantor Camat Tanjungpinang Timur terhadap program e-KTP, menurut responden petugas pelaksana program kurang memahami (49 %) program e-KTP tersebut. Ketika ditanyakan kepada responden bagaimana pandangan

mereka terhadap program e-KTP, jawaban yang diberikan oleh responden adalah penting (47 %) untuk dilaksanakan,

4. Berdasarkan observasi di Kantor Camat Tanjungpinang Timur dan hasil analisis data terlihat bahwa pelayanan e-KTP yang diberikan oleh petugas pelaksana program dilaksanakan dengan sikap sungguh-sungguh (52 %) dalam memberikan pelayanan. Indikator lain yang menjadi tolok ukur pelaksanaan e-KTP adalah tingkat kepercayaan responden terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelaksana program. Sehubungan dengan penelitian ini, tingkat kepercayaan responden terhadap pelayanan yang diberikan kurang baik (42 %).
5. Pelaksanaan program e-KTP dapat dilakukan secara optimal apabila petugas pelaksana program mempunyai kinerja yang baik (59 %) dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di samping itu juga dituntut etos kerja dari petugas pelaksana program. Sehubungan dengan etos kerja petugas pelaksana program, jawaban yang diberikan responden sesuai dengan persepsi mereka terhadap pekerjaan masing-masing petugas pelayanan e-KTP adalah baik (49 %).
6. Berdasarkan pernyataan responden dalam pertanyaan persepsi terhadap pelaksanaan e-KTP menunjukkan bahwa jawaban yang dominan adalah baik (53 %). Demikian juga halnya dengan persyaratan yang diminta kepada responden ketika mengurus e-KTP, jawaban yang diberikan: baik dinyatakan oleh 31 orang responden (41 %).
7. Berdasarkan hasil tabulasi data yang berhubungan dengan tingkat bantuan yang diberikan petugas pelaksana program e-KTP paling banyak

dirasakan oleh responden adalah baik (41 %). Tanggung jawab petugas dalam memberikan bantuan pelayanan yang diinginkan responden menunjukkan bahwa hampir separuh dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa mereka dibantu dengan baik oleh petugas pelaksana program e-KTP.

8. Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik tentu kebijakan sangat diharapkan oleh setiap responden. Hasil dari rumusan kebijakan memperlihatkan tingkat kemudahan pengurusan e-KTP oleh responden penelitian. Jawaban yang paling banyak dirasakan oleh responden adalah mempermudah yang dinyatakan 41% responden. Berkaitan dengan kebijakan yang diambil oleh Camat, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai baik untuk mempermudah urusan e-KTP.
9. Berkaitan tentang pelayanan yang diterima responden, memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah adanya peranan (62 %) petugas pelayanan dalam pengurusan e-KTP.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi e-KTP

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa faktor yang mempengaruhi diterapkannya program e-KTP oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Hambatan-hambatan tersebut berupa faktor internal maupun hambatan dari faktor eksternal.

a. Faktor Internal

Faktor internal yang dimaksud adalah hambatan di lingkungan Kantor Camat Tanjungpinang Timur yang melakukan pelayanan kepada masyarakat,

beberapa hambatan yang datang dari dalam antara lain :

1). Kurangnya personil dan mutasi

Kurangnya personil atau jumlah pegawai yang memadai dalam pelaksanaan suatu program akan mempengaruhi pelaksanaan program tersebut. Demikian halnya pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur yang berjumlah 29 orang, dan honor kantor 6 orang yang tersebar dalam struktur organisasi pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Khusus pada bidang administrasi kependudukan, yang terdiri dari 6 personil dengan rincian : 1 orang supervisor, 2 orang administrator dan 3 orang operator. Dengan tugas fungsi yang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya, dari 6 personil yang ada pada bidang administrasi kependudukan rasanya kurang tenaga untuk melakukan pekerjaan pelayanan e-KTP bagi 52.537 wajib e-KTP. Pada saat ini bidang administrasi kependudukan baru melakukan tugas secara bergantian. Dengan personil yang ada menyebabkan pelaksanaan program e-KTP belum dapat dilakukan secara optimal.

Kegiatan administrasi kependudukan memerlukan personel yang kuat dan memadai untuk mengangkat semua persoalan di bidang kependudukan, terutama urusan KTP. Pada tahun ini penerimaan pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang tidak ada, sementara itu pegawai Pemko Tanjungpinang juga terbatas sehingga penambahan pegawai tidak dapat dilakukan guna membantu pekerjaan di bidang administrasi kependudukan.

Kondisi yang ada sekarang harus melayani permohonan pembuatan e-KTP setiap hari mencapai sekitar 250 pemohon. Jadi dalam memberi pelayanan e-KTP, waktu, tenaga, dan pemikiran petugas pelaksana program e-KTP sudah tersedot banyak. Untuk melaksanakan program e-KTP yang mempunyai batas waktu

pelaksanaan, mereka harus bekerja keras. Ini terasa sekali dihadapi, ketika Kementerian Dalam Negeri dengan beberapa kebijakan yang telah dilakukan, menginginkan segera terselesaikannya program e-KTP, pelaksanaan pelayanan e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur tidak dapat dilakukan secara optimal karena terbatasnya pelaksana program.

Untuk memenuhi kebutuhan tambahan pegawai sebagai mana tersebut di atas, Kantor Camat Tanjungpinang Timur membutuhkan penambahan pegawai negeri sipil, terutama di bidang administrasi kependudukan. Menurut hasil penelitian ini, bidang administrasi kependudukan perlu dikembangkan lagi kepala seksinya dalam struktur organisasi kedinasan. Tujuannya agar permasalahan administrasi kependudukan dapat diminimalkan dan lebih banyak program dilakukan untuk menjawab tantangan atau persoalan di bidang administrasi kependudukan.

Selain kekurangan pegawai atau staf yang memberikan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, masalah mutasi pegawai atau staf juga menjadi faktor penghambat. Pindahnya pegawai atau staf yang telah mempunyai keahlian, pengalaman dan keterampilan dalam urusan administrasi kependudukan tidak diiringi dengan masuknya staf baru yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang sama di bidang tersebut.

Sebagai mana pada dinas yang lain mutasi adalah suatu sistem pemindahan pegawai yang merupakan kebijakan dari pimpinan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Mutasi dilakukan untuk memberi penyegaran dan pemantapan informasi terhadap seorang pegawai negeri sipil sehingga lebih banyak mempunyai pengetahuan dan keterampilan di bidang pemerintahan dan

pembangunan. Namun, mutasi menyisakan permasalahan tentang minimnya pengetahuan dan pengalaman kerja di tempat yang baru dan harus belajar agar terampil dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, kadang bagi mereka yang dimutasi di Kantor Camat Tanjungpinang Timur, kurang tepat memberikan pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Artinya tidak ada pegawai terampil yang dapat memberikan pelayanan masyarakat sehari-hari dengan berpedomankan kepada aturan yang ada, dan paham akan tugas dan fungsinya, selalu lancar dan baik untuk memberikan pelayanan pada masyarakat.

2). Terbatasnya keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia

Hambatan yang dihadapi selain kekurangan personil di atas adalah terbatasnya pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia di bidang administrasi kependudukan. Dalam menyiapkan administrasi kependudukan yang seharusnya dilakukan, kadang terjadi kesalahan dalam menyusun administrasi karena minimnya keterampilan yang dimiliki oleh sumber daya manusia. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat dalam tugas sehari-hari.

Selain itu, sangat disadari bahwa UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan baru saja ditetapkan atau diundangkan oleh pemerintah. Akibatnya dalam mengimplementasikan peraturan perundang-undangan ini ada beberapa hal yang menyebabkan Kantor Camat Tanjungpinang Timur tidak dapat melaksanakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kendala yang dihadapi adalah kurang pemahannya staf bagian administrasi kependudukan terhadap peraturan perundangan ini.

Latar belakang pendidikan staf bukan berasal dari bidang administrasi kependudukan sehingga pengetahuan tentang bidang pekerjaan ini tidak banyak dimiliki. Penerapan peraturan perundang-undangan harus dimengerti oleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang tersebut. Hal ini dimaksudkan agar permasalahan yang berhubungan dengan hukum dapat ditangani dengan baik.

Kendala lainnya yaitu belum adanya referensi terhadap peraturan perundangan yang berhubungan dengan administrasi kependudukan sehingga mengakibatkan terjadinya kendala dalam mengimplementasikannya. Tidak banyak acuan yang dapat dijadikan pedoman dalam mengimplementasikan undang-undang ini sehingga penerapannya tidak dapat dilaksanakan seoptimal mungkin.

Selanjutnya, UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan baru lima tahun ditetapkan dan harus segera diimplementasikan. Minimnya waktu untuk mempelajari dan kurangnya pelatihan menjadi faktor penghambat sehingga tidak dapat mengimplementasikannya sesuai dengan yang diharapkan.

3). Sistem pengarsipan

Sebagai mana diketahui KTP mempunyai nilai hukum yang kuat dan berlaku universal. Data kepribadian seseorang yang telah mengurus KTP tertera dalam dokumen atau buku register secara lengkap. Data tersebut merupakan data awal dan menceritakan asal usul seseorang. Data kependudukan ini disimpan dengan baik oleh petugas bagian kearsipan. Tidak semua orang boleh melihat dan membukanya hanya petugas tertentu saja.

Untuk kepentingan hukum oleh karena itu data dokumen administrasi kependudukan karena belakunya sangat lama serta mempunyai kekuatan hukum maka sistem penyimpanannya haruslah baik dan benar menurut ketentuan standar yang berlaku. Cuma saja mengingat kepentingan atas data pribadi tersebut selama ini dalam penyimpanan arsip masih belum standar sebagai mana seharusnya, penyimpanan data pribadi seseorang belum dapat dilakukan secara optimal.

Arsip merupakan pekerjaan akhir dari pada sistem pembuatan administrasi kependudukan. Pekerjaan berupa penyimpanan berkas-berkas surat berharga ini adalah penting dan sangat berharga. Seyogianya harus dilakukan dengan sistem yang baik. Permasalahan yang ada sekarang ini di Kantor Camat Tanjungpinang Timur sistem pengarsipan belum dilakukan dengan baik karena tiadanya petugas yang mengerti arsiparis dan sarana serta prasarana penyimpanan yang tidak memadai. Selama ini penyimpanan dokumen kependudukan hanya disimpan dalam lemari kerja atau filling kabinet.

Di samping itu juga banyak arsip yang disimpan dalam buku register yang dimakan rayap dan hancur karena tidak terawat dengan baik. Namun menurut penulis kejadian yang telah diutarakan di atas mengikuti negara lain, maka penyimpanan arsip adalah menjadi sangat penting karena dalam kasus di atas menyangkut data kependudukan warga negara yang harus disimpan dengan baik sehingga sewaktu-waktu diperlukan dengan segera dapat diketemukan dari tempat penyimpanannya .

Berdasarkan hasil penelitian, penulis melihat kondisi di Kantor Camat Tanjungpinang Timur sudah ada tempat penyimpanan yang rapi. Namun hal itu belum sesuai dengan sistem penyimpanan yang benar dan baik. Pada dasarnya

Kantor Camat Tanjungpinang Timur memiliki lemari penyimpanan dengan rak-rak yang standart namun belum seragam. Kualitas yang di harapkan, ruangan yang dimiliki belum representatif , bahkan kadang kalau rak-raknya penuh arsip –arsip tersebut ada juga yang berisi di kotak-kotak, di bungkus bahkan tergeletak di lantai.

Kondisi alam yang ada sekarang ini, jarang dapat diprediksi, karena sering terjadi gempa bumi, tsunami, dan lain-lain. Untuk kenyamanan dalam penyimpanan arsip, ke depan arsip administrasi kependudukan, penyimpanannya dilakukan dalam perangkat lunak dalam bentuk CD maupun flashdisk sehingga data yang ada bisa lebih aman dan praktis serta tidak menggunakan tempat penyimpanan yang luas.

b. Faktor Eksternal

1). Kurangnya pemahaman masyarakat

Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sejak diundangkan sampai saat ini belum dapat dilaksanakan secara efektif. Kondisi seperti ini tidak saja terjadi di wilayah kerja Kantor Camat Tanjungpinang Timur, namun juga di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang mengalami hal yang sama, Untuk melaksanakan undang-undang tentang administrasi kependudukan sudah berjalan selama lebih kurang 5 tahun. Kegiatan sosialisasi dan penyuluhan telah dilakukan guna menambah pengetahuan masyarakat terhadap isi aturan perundang-undangan ini. Cukup lama waktu sosialisasi dan biayanya juga besar. Hal ini dilakukan untuk menjadi pengetahuan kepada masyarakat agar segera membuat dokumen administrasi kependudukan.

Agar dalam pembuatan dokumen tepat waktu sebagai mana yang dianjurkan Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

undang-undang, maka dalam pelayanan pembuatannya diupayakan gratis supaya masyarakat terpacu untuk mengurusnya.

Seharusnya dengan pembuatan dokumen kependudukan yang dibebaskan dari biaya pengurusannya masyarakat cepat untuk membuat e-KTP, namun dalam kenyataannya tingkat kepemilikan e-KTP yang diurus Kantor Camat Tanjungpinang Timur masih rendah. Berdasarkan data terakhir Desember 2011, dari 52.537 wajib e-KTP, baru 9.666 orang yang memiliki e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur.

Dengan kondisi masyarakat yang kurang memiliki pengetahuan terhadap peraturan di bidang administrasi kependudukan, pemerintah Kota Tanjungpinang melalui Kantor Camat Tanjungpinang Timur sebagai instansi/lembaga pemerintah yang memiliki program dan pendanaan untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat melakukan sosialisasi terhadap peraturan perundangan di bidang kependudukan. Hal ini dimaksudkan supaya anggota masyarakat mengetahui apa yang akan terjadi jika tidak memiliki KTP sebagai identitas yang mendasar. Dampak positif kebaikan serta kemudahan yang mereka terima jika memiliki e-KTP untuk kemudahan dalam rangka merancang masa depan. Seperti yang dirasakan selama ini tidak mudah memberikan pemahaman kepada masyarakat, karena tergantung tingkat pemahaman dan latar belakang masyarakat itu sendiri.

Dalam melakukan sosialisasi, yang harus diperhatikan kondisi di lapangan karena perbedaan tersebut akan mempengaruhi cara atau teknik untuk mensosialisasi. Di media massa, antara lain; papan-papan reklame, radio, televisi maupun media cetak, di samping itu terjun langsung ke lapangan melalui kelompok PKK, majelis taqlim (pengajian Alquran), kelompok ibu-ibu yang

bergerak di bidang kesehatan (posyandu) dan bidang sosial. Dari berbagai sosialisai tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan kepada masyarakat dapat dilihat tentang mulai mengertinya anggota masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan sehingga mereka datang mengurus e-KTP di Kantor Camat Tanjungpinang Timur.

Geografis wilayah Kecamatan Tanjungpinang Timur turut serta mempengaruhi kemauan anggota masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Hal ini dirasakan anggota masyarakat di Dompok Seberang Kelurahan Dompok yang jauh dari Kantor Camat Tanjungpinang Timur sehingga capaian e-KTP di wilayah ini rendah karena anggota masyarakat malas mengurusnya. Waktu pengurusan yang lama juga menimbulkan kemalasan anggota masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan.

Dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan, masyarakat semakin meningkat pemahamannya tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan bagi dirinya dan keluarganya. Dalam hal ini sosialisasi yang dilakukan di tengah-tengah lingkungan masyarakat, tentunya yang disampaikan akan menambah pengetahuan sehingga terjadi perubahan sikap dan perilaku pada masyarakat agar mau mengurus e-KTP, sehingga hambatan yang dialami dapat diminimalkan.

2). Rendahnya dukungan dari dinas terkait dan lembaga DPRD

Berdasarkan pengalaman segala bentuk program dan kegiatan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, harus dilakukan oleh dinas/instansi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi berhubungan dengan program dan kegiatan tersebut. Sehubungan dengan program e-KTP di wilayah geografis

Kecamatan Tanjungpinang Timur dilaksanakan oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur berkoordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, BAPPEDA Kota Tanjungpinang, dan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

Koordinasi Kantor Camat Tanjungpinang Timur dengan dinas/instansi terkait tidak dapat berjalan sebagaimana diharapkan. Lemahnya dukungan dari dinas/instansi terkait menyebabkan Kantor Camat Tanjungpinang Timur bergerak sendiri dalam melaksanakan program e-KTP di wilayah kerjanya. Tentu saja tanpa dukungan sumber daya, baik dana maupun sumber daya manusia yang mempunyai keahlian dan keterampilan di bidang administrasi kependudukan menyebabkan program e-KTP tidak bisa dilaksanakan secara maksimal.

Ajaran Trias Politica juga diadopsi oleh negara kesatuan Republik Indonesia. Dalam ajaran ini, lembaga eksekutif, legislatif, dan yudikatif harus sejalan dan saling mendukung satu sama lainnya. Demikian juga halnya dengan Kantor Camat Tanjungpinang Timur sebagai wakil Pemerintah Kota Tanjungpinang dari bidang eksekutif, tidak dapat melaksanakan program e-KTP secara maksimal karena rendahnya dukungan dari lembaga legislatif dan yudikatif. Minimnya dukungan dari DPRD Kota Tanjungpinang karena lembaga ini yang berwenang untuk menerima atau tidak rancangan program dan anggaran yang diusulkan Kantor Camat Tanjungpinang Timur menyebabkan program e-KTP mengalami berbagai hambatan untuk dilaksanakan secara optimal. Di samping itu tiadanya pemberian sanksi dari lembaga yudikatif terhadap warga yang tidak mau mengurus e-KTP membuat warga masyarakat merasa tidak terintimidasi kalau tidak mengurus dokumen kependudukan.

Lembaga legislatif dan yudikatif mempunyai peranan sesuai tugas pokok dan fungsinya untuk menguatkan program e-KTP yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Tanjungpinang Timur. Berdasarkan hasil penelitian ini, program e-KTP mendapat perhatian oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Tanjungpinang. Lembaga yang mengawasi jalannya pemerintahan ini, selalu mendapat laporan dari masyarakat apabila anggota dewan turun ke lapangan secara langsung mengawasi pekerjaan pemerintah. Dari dialog dengan masyarakat banyak penduduk yang tidak memiliki dokumen kependudukan. Penduduk yang tidak punya dokumen kependudukan mendapat masalah atau hambatan untuk mengurus e-KTP.

Bantuan dari dinas/instansi terkait dan lembaga legislatif sangat diperlukan karena dengan bantuan lembaga tersebut pembuatan e-KTP dapat dilakukan sesuai yang diharapkan. Tetapi bila kebijakan pemerintah yang membantu bagi masyarakat tidak mendapat dukungan dari instansi pemerintah lainnya, maka program yang dilaksanakan tidak mungkin dilaksanakan secara optimal.

3). Sistem penganggaran yang kurang tepat

Berdasarkan pengalaman yang dialami menurut informan, usulan penganggaran untuk program e-KTP dilakukan dengan berdasarkan standar harga yang telah ditentukan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Untuk merancang kegiatan pada masing-masing dinas, pada setiap usulan yang dilakukan biasanya mengalami beberapa kali perubahan untuk menyesuaikan penganggaran kegiatan Hal ini menyebabkan kegiatan lambat dilakukan dan akibatnya jadwal yang dilakukan sudah tidak tepat lagi. Kadangkala perubahan

yang tidak memberikan waktu yang sesuai perubahan tersebut selalu terjadi

hambatan dengan kegiatan yang dilakukan. Akibat kejadian tersebut pada bulan-bulan tertentu program tidak dapat dilaksanakan karena dana dari kegiatan tersebut belum cair. Tiadanya dana yang bisa diambil untuk pelaksanaan kegiatan pada awal bulan setiap tahunnya menyebabkan rendahnya tingkat keberhasilan dari kegiatan yang harus dilaksanakan. selalu juga terjadi pengembalian dana karena tidak dapat dilaksanakan. Di samping itu yang menjadi faktor penghambat lagi adalah lambatnya pengesahan anggaran untuk pelaksanaan program. Akibatnya dalam setiap tahun anggaran, kegiatan baru dapat berlangsung pada bulan kedua, ketiga atau keempat. Bahkan ada kegiatan baru dapat dilakukan paling cepat bulan Mei pada tahun yang bersangkutan.

Sebagaimana yang disampaikan di atas bahwa untuk menjalankan amanat Undang-Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, anggaran kegiatan sangat menentukan keberhasilan program e-KTP. Jadi sistem penganggaran menjadi salah satu faktor yang menghambat untuk melaksanakan program e-KTP secara efektif.

Masalah penganggaran tidak saja sebagai persoalan anggaran yang di patok, anggaran terbatas juga merupakan hambatan yang harus diperhatikan. Kejadian yang paling tepat dan selalu berulang setiap menjelang akhir tahun biasanya permintaan pembuatan e-KTP banyak terjadi oleh masyarakat. Namun persediaan dana terbatas sehingga tidak dapat melayani kepentingan masyarakat.

Pada prinsipnya sikap pemerintah kota Tanjungpinang selalu membantu permasalahan yang ada di Kantor Camat Tanjungpinang Timur dalam hal pelaksanaan program e-KTP. Tidak hanya masalah dana saja yang menjadi pertimbangan, namun sudah berpikir dengan programnya agar bantuan cepat tiba

sampai di tingkat kecamatan. Namun semestinya masyarakat juga mempunyai kepedulian untuk membayar biaya pengurusan e-KTP agar dalam kehidupan mereka sehari-hari tidak mengalami kendala dalam mengekspresikan diri ketika melakukan kegiatan yang dapat memotivasi kehidupan mereka menjadi lebih layak dan dapat meningkatkan derajat masyarakat kita dengan memiliki e-KTP. Inilah awal yang dikatakan kesejahteraan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya. Seiring dengan bantuan dana yang dibutuhkan, dari pemerintah kota juga diberikan bantuan dalam bentuk sosialisasi, penyuluhan maupun pelatihan dalam bidang penganggaran kepada aparatur yang melakukan pelayanan e-KTP.

c. Pembahasan

Berkaitan dengan penelitian yang telah dilaksanakan, berikut penulis paparkan keterkaitan data hasil penelitian dengan konsep teori dari Edward III yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian dianalisis dari hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi (*communication*), sumber-sumber (*resources*), kecenderungan-kecenderungan (*disposition*), dan struktur birokrasi (*bureaucratic structure*).

1) Komunikasi (*communication*)

Komunikasi diantara semua elemen pelaksana program e-KTP telah dilaksanakan sehingga mereka dapat mengimplementasikan kebijakan pembuatan e-KTP bagi anggota masyarakat di Kecamatan Tanjungpinang Timur. Komunikasi yang dilakukan meningkatkan pencapaian efektivitas program, Demikian juga halnya dengan penunjukkan pelaksana program telah dilakukan dengan menempatkan personil yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan di bidang

pelayanan publik. Pemilihan pelaksana program terhadap pegawai yang telah berpengalaman di bidang pelayanan publik membuat mereka tahu apa yang harus dilakukan karena mengerti terhadap perintah yang diinstruksikan oleh Camat. Mengertinya pelaksana program terhadap pekerjaan yang harus dilakukan menyebabkan terjadinya kekonsistenan terhadap keputusan atau program oleh semua pelaksana program.

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan e-KTP di kantor Camat Tanjungpinang Timur, komunikasi petugas pelaksana program dengan masyarakat perlu dilakukan. Komunikasi ini dilakukan ketika dilaksanakannya sosialisasi program. Sosialisasi terhadap program e-KTP jarang dilakukan oleh pelaksana program menurut pernyataan responden (49 %). Walaupun sosialisasi program menurut responden jarang dilakukan, namun dari pelaksanaan kegiatan sosialisasi yang jarang tersebut, efektif (36 %) untuk memberitahukan kepada responden bahwa akan dilaksanakan program e-KTP. Sehubungan dengan adanya kegiatan sosialisasi sebelum pelaksanaan program e-KTP, dapat disimpulkan bahwa kegiatan sosialisasi tersebut perlu dan sangat perlu (91 %) dilaksanakan menurut responden.

Sehubungan dengan indikator yang ada dalam komunikasi, pelaksana program sudah paham atau mengerti dengan jelas keputusan yang diambil oleh Camat dalam memberikan pelayanan e-KTP. Pelaksana program berdasarkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, mempunyai kesiapan menjalankan perintah yang telah diputuskan dalam setiap kebijakan atau program e-KTP. Proses transmisi dari Camat kepada pelaksana program e-KTP dapat dilakukan

dengan baik sehingga hambatan dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan e-KTP dapat diminimalkan.

Berdasarkan pemahaman petugas pelaksana program di kantor Camat Tanjungpinang Timur terhadap program e-KTP, menurut responden petugas pelaksana program kurang memahami (49 %) program e-KTP tersebut. Ketika ditanyakan kepada responden bagaimana pandangan mereka terhadap program e-KTP, jawaban yang diberikan oleh responden adalah penting (47 %) untuk dilaksanakan.

Berkaitan dengan kejelasan (*clarity*) implementasi kebijakan yang harus dilaksanakan oleh pelaksana program, pada dasarnya pelaksanaan program e-KTP sudah mengetahui maksud dan tujuan dari pelaksanaan program. Adanya standar operasional prosedur (SOP) menjadi petunjuk pelaksanaan maupun petunjuk teknis sehingga dapat dipahami secara mendalam. Petunjuk teknis pelaksanaan program menjadi acuan yang harus ditaati sehingga pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan baik. Kinerja yang baik dari pelaksana program menjadi harapan anggota masyarakat yang mengharapkan pembuatan e-KTP mereka dapat diselesaikan.

Pelaksanaan program e-KTP dapat dilakukan secara optimal apabila petugas pelaksana program mempunyai kinerja yang baik (59 %) dalam menyelesaikan pekerjaannya. Di samping itu juga dituntut etos kerja dari petugas pelaksana program. Sehubungan dengan etos kerja petugas pelaksana program, jawaban yang diberikan responden sesuai dengan persepsi mereka terhadap pekerjaan masing-masing petugas pelayanan e-KTP adalah baik (49 %).

Konsistensi (*consistency*) kebijakan program e-KTP dilakukan oleh Camat Tanjungpinang Timur selaku penanggung jawab program e-KTP. Konsistensi dalam mengambil kebijakan ini mempunyai dampak terhadap efektifitas pelaksanaan pelayanan e-KTP oleh pelaksana program. Konsistensi kebijakan yang diambil oleh pengambil kebijakan menyebabkan pelaksana program juga dapat melaksanakan program secara optimal.

Berkaitan tentang konsistensi kebijakan pelayanan e-KTP yang diterima responden, memperlihatkan bahwa kategori jawaban yang dominan dinyatakan oleh responden adalah adanya peranan (62%) petugas pelayanan dalam pengurusan e-KTP.

Sementara itu menurut Van Meter dan Van Horn, prospek-prospek tentang implementasi yang efektif ditentukan oleh kejelasan ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan yang dinyatakan oleh ketepatan dan konsistensi dalam mengkomunikasikan ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan tersebut. Oleh karena itu sangat penting untuk memberi perhatian yang besar kepada kejelasan ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan kebijakan, ketepatan komunikasinya dengan para pelaksana dan konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan-tujuan yang dikomunikasikan dengan berbagai sumber informasi.

2) Sumber-sumber (*resources*)

Implementasi kebijakan pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur tidak dapat dilaksanakan dengan efektif dalam pelaksanaannya karena kurangnya dukungan sumber daya manusia dan dana di kantor Camat Tanjungpinang Timur. Pelaksanaan program e-KTP tidak dapat dilakukan dengan

maksimal karena secara kuantitas jumlah personil yang memberikan pelayanan terbatas. Secara kualitas keterampilan (*skill*) yang dimiliki pelaksana program juga rendah sehingga dalam melaksanakan program target yang ingin dicapai tidak kesampaian. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh Camat Tanjungpinang Timur, target pembuatan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur pada tahun 2012 tidak dapat dicapai karena kurangnya personil dan anggaran yang terbatas.

Minimnya sumber daya manusia dan dana dalam pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur menyebabkan motivasi untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal tidak dapat dilakukan. Namun demikian walaupun mempunyai keterbatasan dengan tenaga pelaksana program dan minimnya anggaran yang dimiliki, karena kewajiban sebagai aparatur pemerintah yang harus memberikan pelayanan publik kepada anggota masyarakat, motivasi tetap dimiliki oleh pelaksana program.

Berdasarkan observasi di Kantor Camat Tanjungpinang Timur dan hasil analisis data terlihat bahwa pelayanan e-KTP yang diberikan oleh petugas pelaksana program dilaksanakan dengan sikap sungguh-sungguh (52 %) dalam memberikan pelayanan. Indikator lain yang menjadi tolok ukur pelaksanaan e-KTP adalah tingkat kepercayaan responden terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh petugas pelaksana program. Sehubungan dengan penelitian ini, tingkat kepercayaan responden terhadap pelayanan yang diberikan kurang baik (42 %).

Informasi (*information*) tentang tata cara melaksanakan suatu kebijakan oleh para pelaksana program didapatkan dari berita yang ada di media massa maupun dari standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Informasi

yang berkaitan dengan pelaksanaan program ini menjadi acuan bagi pelaksana program dalam memberikan pelayanan e-KTP. Berdasarkan informasi yang didapatkan, pelaksana program menjadi mengerti terhadap instruksi, peraturan atau UU yang harus ditaati.

Indikator lainnya yang berkaitan dengan sumber daya adalah wewenang (*authority*). Kewenangan yang dimiliki oleh Camat Tanjungpinang Timur dalam memberikan pelayanan e-KTP terhadap anggota masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah administratifnya, menyebabkan kebijakan dalam memberikan pelayanan e-KTP dapat dilakukan sesuai karakteristik geografis dan sosial. Kewenangan yang diberikan kepada Camat dan jajarannya, menimbulkan kemudahan dalam menentukan personil yang akan memberikan pelayanan publik. Deskripsi jabatan (*job description*) pelaksana program sesuai dengan bidang kerja yang diberikan menyebabkan mudahnya dilakukan kontrol terhadap pelaksana program.

Dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik tentu kebijakan sangat diharapkan oleh setiap responden. Hasil dari rumusan kebijakan memperlihatkan tingkat kemudahan pengurusan e-KTP oleh responden penelitian. Jawaban yang paling banyak dirasakan oleh responden adalah mempermudah yang dinyatakan 41 % responden. Berkaitan dengan kebijakan yang diambil oleh Camat, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya responden menilai baik untuk mempermudah urusan e-KTP.

Sehubungan dengan indikator fasilitas-fasilitas (*facilities*) sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan pelayanan e-KTP, Kantor Camat Tanjungpinang Timur mempunyai bangunan gedung dan ruangan yang memadai

untuk memberikan pelayanan. Ruang tamu dijadikan tempat menunggu bagi anggota masyarakat yang mengantri pembuatan e-KTP. Ruangan pertemuan yang ada dijadikan ruangan untuk melakukan pemotretan terhadap masyarakat yang membuat e-KTP. Di samping bangunan dan ruangan, di kantor Camat Tanjungpinang Timur terdapat perlengkapan (*equipment*) dan perbekalan (*supplies*) untuk membuat e-KTP. Perlengkapan untuk membuat e-KTP yang dimiliki antara lain; meja dan kursi, lemari penyimpanan arsip, camera digital dan komputer. Sementara itu perbekalan yang dimiliki diantaranya formulir dan blanko e-KTP. Lengkapya fasilitas yang dimiliki mempermudah terhadap pelaksanaan program pelayanan publik. Lengkapya fasilitas yang dimiliki akan menyebabkan bantuan yang diberikan dapat dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan hasil tabulasi data yang berhubungan dengan tingkat bantuan yang diberikan petugas pelaksana program e-KTP paling banyak dirasakan oleh responden adalah baik (41 %). Tanggung jawab petugas dalam memberikan bantuan pelayanan yang diinginkan responden menunjukkan bahwa hampir separuh dari jumlah keseluruhan responden menyatakan bahwa mereka dibantu dengan baik oleh petugas pelaksana program e-KTP.

Sementara itu menurut Van Meter dan Van Horn sumber-sumber layak mendapat perhatian karena menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber-sumber yang dimaksud mencakup dana atau perangsang (*incentive*) yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif. Menurut Van Meter dan Van Horn, tipe dan tingkatan sumber-sumber yang disediakan oleh keputusan kebijakan akan mempengaruhi kegiatan-kegiatan komunikasi dan pelaksana.

3) Kecenderungan-kecenderungan (*dispositions*)

Setiap implementasi kebijakan yang diinstruksikan atasan melalui perintah yang komunikatif, persuasif dan perilaku administrator menerima secara baik implementasi kebijakan atau program akan berjalan baik. Tetapi bila sebaliknya yang terjadi, implementasi akan mengalami kesulitan bahkan kegagalan dalam pelaksanaannya.

Sangat memungkinkan adanya disposisi dari pelaksana merintangi pelaksanaan kebijakan bila implementator tidak setuju dengan substansi kebijakan yang harus mereka jalankan. Seperti beberapa pimpinan kegiatan menjaga atau mengantisipasi keseimbangan kebijakan tersebut untuk mengantisipasi terhadap oposisinya. Kadang-kadang implementasi dirintangi oleh situasi-situasi yang kompleks, seperti para implementator menanggukkan implementasi suatu kebijakan yang mereka setuju untuk mengalihkan pada pencapaian tujuan yang lain.

Pada sisi lain pandangan-pandangan dalam suatu badan, bagian, bahkan sub-bagian mempunyai perbedaan dalam penafsiran terhadap pengimplementasian suatu kebijakan. Ketidak sepakatan diantara pelaksana akan menghambat kerjasama dan implementasi suatu kebijakan. Setiap wilayah yang menjadi kebijakannya akan menyesuaikan dengan prioritas kebijakan yang berbeda-beda. Baik menyangkut perbedaan komitmen, dan cara-cara yang berbeda dalam menanggulangi permasalahannya.

Perubahan administrator birokrasi pemerintahan merupakan hal sulit, dan hal ini tidak menjamin bahwa proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik. Teknik yang potensial untuk merubah permasalahan implementator

tetap dapat menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yaitu merubah sikap para implementator melalui manipulasi insentif-insentif.

Kecenderungan-kecenderungan dalam implementasi kebijakan menekankan bagaimana kesulitan suatu implementasi kebijakan atau program mendapatkan permasalahan yang dilakukan oleh para implementator birokrasi pemerintah sendiri dalam mengimplementasikan kebijakan dengan adanya penafsiran kebijakan dari unit atas sampai unit pelaksana.

Menurut Van Meter dan Van Horn, intensitas kecenderungan-kecenderungan pelaksana akan mempengaruhi kinerja kebijakan. Para pelaksana yang mempunyai pilihan-pilihan negatif mungkin secara terbuka akan menimbulkan sikap menentang tujuan-tujuan program. Oleh karena itu, para pengkaji implementasi kebijakan harus mengumpulkan banyak individu yang berasal dari unsur kecenderungan yang beragam.

4) Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi (*bureaucratic structure*) yang terdapat di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur adalah Camat, Sekretaris Camat, Kepala seksi, Kepala subbagian dan Staf. Struktur birokrasi ini sesuai dengan model yang dikemukakan oleh Edwards III bersifat *top down* dan cocok diimplementasikan pada level birokrasi yang terstruktur pada suatu lembaga pemerintahan, dimana setiap level hirarki mempunyai peran sesuai dengan fungsi dalam penjabaran kebijakan yang akan dilaksanakan. Struktur birokrasi dari atasan sampai bawahan ini memudahkan terhadap implementasi suatu kebijakan pada masing-masing level birokrasi mulai dari tingkat camat sampai kepada pelaksana program e-KTP.

Struktur birokrasi yang ada pada kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan program e-KTP. Struktur birokrasi yang disusun sedemikian rupa menyebabkan pelaksana program mampu untuk melaksanakan setiap kebijakan atau program walaupun faktor eksternal mempengaruhi pelaksanaan program.

Sehubungan dengan adanya dua karakteristik dalam struktur birokrasi menurut pandangan Edwards III, *Standard Operating Procedures (SOP)* dalam melaksanakan program e-KTP yang dimiliki oleh kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur menyebabkan instruksi yang terdapat di dalamnya dapat dilaksanakan dengan baik oleh pelaksana program e-KTP. SOP pada dasarnya dijadikan tatanan prosedur kerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. SOP juga dapat mengatur sumber-sumber yang dimilikinya, baik berkaitan dengan sumber daya manusia, waktu, sarana dan prasarana.

Intensitas pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur sering (66 %) dilakukan petugas pelaksana program. Namun demikian, walaupun intensitas pelayanan sering dilakukan, tapi kurang efektif (44 %) berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan tentang tingkat keefektifitasan pelaksanaan pelayanan e-KTP. Berkaitan dengan jawaban responden ini menunjukkan indikasi bahwa pelaksanaan program e-KTP belum dilakukan dengan baik.

Fragmentasi merupakan kemampuan birokrasi dalam menghadapi faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan e-KTP. birokrasi, baik berupa infrastruktur (LSM, partai politik, maupun lembaga-

lembaga profesi) dan suprastruktur (legislatif, eksekutif, maupun lembaga kenegaraan lainnya)

Struktur birokrasi yang ada di kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur cukup efektif dalam merumuskan pelayanan e-KTP karena memperhatikan dan memprediksikan implementasi kebijakan yang akan dilaksanakan. Struktur birokrasi dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan menghindari terjadinya rintangan dan hambatan dalam implementasi karena kurang jelasnya kebijakan dan kurangnya representatif terhadap keinginan masyarakat atau para pihak yang akan terkena oleh kebijakan tersebut.

Struktur birokrasi yang jelas memudahkan dalam memberikan pelayanan karena setiap pelaksana program bertanggung jawab dengan pekerjaannya. Hal ini juga berpengaruh terhadap masyarakat yang meminta pertolongan pembuatan e-KTP. Berdasarkan pernyataan responden dalam pertanyaan persepsi terhadap pelaksanaan e-KTP menunjukkan bahwa jawaban yang dominan adalah baik (53 %). Demikian juga halnya dengan persyaratan yang diminta kepada responden ketika mengurus e-KTP, jawaban yang diberikan: baik dinyatakan oleh 31 orang responden (41 %).

Struktur birokrasi yang disusun dari atas ke bawah dari level pengambil kebijakan sampai pada pelaksana kebijakan tersebut dapat mengantisipasi permasalahan yang disebabkan oleh hambatan dari dalam birokrasi itu sendiri (*internal bureaucratic resistance*) dan hambatan dari luar (*eksternal bureaucratic resistance*). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan yang telah dirumuskan oleh Camat dan dilaksanakan oleh pelaksana program

merupakan faktor keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan e-KTP di kecamatan Tanjungpinang Timur.

Menurut Van Meter dan Van Horn, Struktur birokrasi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dengan menjalankan kebijakan. Komponen dari model ini terdiri dari ciri-ciri struktur formal dari organisasi-organisasi dan atribut-atribut yang tidak formal dari personil mereka. Disamping itu, perhatian juga perlu ditujukan kepada ikatan-ikatan badan pelaksana dengan pemeran-pemeran serta dalam sistem penyampaian kebijakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (Program e-KTP) belum dapat dilakukan secara maksimal oleh pelaksana program di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur. Hal ini dapat dilihat pada tingkat kepercayaan responden terhadap petugas pelayanan e-KTP, dimana hampir separuh dari jumlah responden menyatakan kurang percaya atas pelaksanaan program e-KTP.
2. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi program e-KTP di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur. Faktor internal berupa terbatasnya petugas pelaksana program (Sumber daya manusia) dan mutasi, terbatasnya keterampilan kerja dan pengetahuan yang dimiliki, dan sistem kearsipan yang tidak baik. Faktor eksternal berupa, rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap program e-KTP yang diakibatkan kurangnya sosialisasi program, lemahnya koordinasi antar dinas/instansi, dan minimnya anggaran biaya guna pelaksanaan program e-KTP.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang patut untuk dipertimbangkan:

1. Akademis

Perlu dilakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam untuk melihat sejauh mana implementasi kebijakan program e-KTP yang merupakan program Nasional dan berlaku secara Nasional..

2. Praktis

- a. Pelaksanaan program e-KTP yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur agar lebih aspiratif dan melihat masyarakat yang dilayani sebagai potensi. Pemerintah Kota Tanjungpinang mempunyai kepentingan untuk meningkatkan kemampuan kerja aparaturnya karena pelaksanaan program e-KTP merupakan program Nasional yang harus disukseskan.
- b. Partisipasi masyarakat memiliki peranan yang penting sekaligus menentukan arah pelaksanaan program e-KTP. Untuk itu, menjadikan masyarakat sebagai mitra kerja merupakan hal yang utama dan harus dilakukan oleh pelaksana program e-KTP di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur. Untuk itu perlu dilakukan kegiatan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terhadap program e-KTP baik melalui media cetak (seperti Tanjungpinang Pos) maupun media elektronik (RRI Tanjungpinang) dan juga melalui pertemuan-pertemuan dengan ketua RT/RW dan masyarakat.
- c. Diperlukan peningkatan keterampilan kerja terhadap petugas pelaksana program e-KTP sehingga mereka lebih berdedikasi dan mempunyai loyalitas kerja yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.

- d. Agar lebih terarah pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur, perlu di buat Standar Operasional Prosedur (SOP) dan alur pelayanan dengan membuat gambar dan loket pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku – buku

- Abdullah, (1988). *Perkembangan dan Penerapan Studi Implementasi (Action Research and Case Studies)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Achmad. (2003). *Pengaruh Kemampuan Pegawai dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan (Studi pada Unit Umum Terpadu Kota Pekanbaru)*. Dalam Publik dan Bisnis. Volume 1 Nomor 1 September 2003. Pekanbaru.
- Atep,A.B.(2003). *Dasar-dasar pelayanan prima persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*, Jakarta : Elex Komputindo.
- Basuki, J. (2004). *Pelayanan Prima*. Pekanbaru. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Volume:4.nomor:2. Juli 2004.
- Black, J.A & Champion, D.J. (2001). *Metode Dan Masalah Penelitian Sosial*, terjemahan E. Koswara dkk, cetakan ketiga, PT Refika Anggota IKAPI. Bandung.
- Budiman, A (2000). *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto, A (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat studi Kependudukan UGM.
- Edwards III, G.C (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Inc.
- Grindle, M.S (ed). (1980) . *Politics and Policy Implementation and Public Policy in the third World*. New Jersey: Princenton University Press.
- Gibson et al (1997). *Organisasi, Prilaku, Struktur Dan Proses*, terjemahan Nunuk cetakan kedua, , Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gie, T.L. (1983). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Hoogwood, B. W & Gunn, L.A. (1984). *Policy Analysis for the Real World*. London: Oxford University Press.
- Handyaningrat, S.(1986). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Negara Dan Manajemen*, Jakarta: Gunung Agung.
- Handoko, H.T.(1989). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Liberty.

- Hasan, R. (1986). *Prinsip-Prinsip Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: UI Press.
- Hidayat. (1986). *Manajemen Pelayanan Yang Baik*, Jakarta: UI Press.
- Irawan, P.(2007). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Kasim, A.(1993). *Tinjauan Terhadap Tantangan dan Usaha Pengembangan Administrasi Publik, Makalah Seminar Pengembangan Sistem Manajemen Pemerintahan Yang Modern*, FISIP-UT, Tanggal 22-23 Desember 1993.
- Lukman, S.(1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA-LAN Press.
- (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Jakarta: LAN-RI.
- Mazmanian, D. A & Sabatier.P (1983). *Implementation and Public Policy*. Illionis: Foresman and Company Gleinview.
- Mustopadidjaja, AR.(1988). *Perkembangan dan Penerapan Studi Kebijakan dilihat dalam Kaitan Disiplin dan Sistem Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- _____.(2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Moenir, HAS. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Melton Putra Offset.
- Nawawi, H. dan HM. Martini.H.M (1994), *Ilmu Administrasi*, Yogyakarta; Gajah Mada University Press.
- Pfifiner,J. M & Presthus, R.V. (1960). *Public Administration*. New York : The Ronald Press Company.
- Saefullah, H.A.D.(2007). *Pemikiran Kontreporer Administrasi Publik, Prespektif Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Era Desentralisasi*. Bandung : LP3AN FISIP UNPAD.
- Sabatier, P. & Mazmanian. (1983). *Implementation and Public Policy*. USA : Scott, Foresman and Company.
- Sianipar,J.P.G (2002). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : LAN.
- Syafiie, I.K.(1997). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta

- Sundarso, et.al.(2007). *Teori Administrasi*, Jakarta : Penerbit Universitas Terbuka.
- Sugiono. (2001). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sutopo,et.al.(2000). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung – Puslit KP2W Lemlit Unpad.
- Winarno, B, (2002). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Media Pressindo.
- Van Meter, D & Horn,C.E.V (1975), “The policy Implementation Process: A Concetual Framework” *Administration Society*. Vol. 6 No. 4 February 1975.

B. Dokumen dan Peraturan Perundang-undangan

- Izzudin (2008), Makalah “ Penyusunan Kinerja Pelayanan Publik, system dan strategi pelayanan yang berfokus pelanggan.
- Izzudin (2008), Makalah “ Strategi peningkatan Pelayanan Publik dalam rangka mewujudkan good governance.
- Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), bagian Administrasi Pemerintahan Umum Setdako Tanjungpinang 2010.
- Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1993 *tentang Pelayanan Umum*.
- Keputusan MENPAN Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 *tentang Indek Kepuasan Masyarakat*.
- Keputusan Walikota Tanjungpinang Nomor 675 Tahun 2009 *tentang Rincian Pelimpahan sebagian Wewenang Walikota Tanjungpinang kepada Camat, Lampiran II tentang Rincian Pelimpahan sebagian Wewenang Pelayanan Publik Walikota Tanjungpinang kepada Camat*.
- LAN, Bahan ajar *Asas – asas Tata Pemerintahan Yang Baik* (bagi pejabat eselon III dan IV), : Jakarta.
- LAN, 2008. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*, modul Diklat PIM IV. Jakarta.
- Majalah *Layanan Publik*. Edisi XXXIII Tahun VI 2010, Jakarta. Biro HUMAS Kementerian PAN dan RB.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 *tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 32 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan.*
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 *tentang Kecamatan.*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 *tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan sipil.*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009 *tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.*
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 *tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.*
- Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 6 Tahun 2009 *tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang.*
- Peraturan Daerah Kota Tanjungpinang Nomor 9 Tahun 2011 *tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.*
- Peraturan Walikota Kota Tanjungpinang Nomor 26 Tahun 2009 *tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Tanjungpinang.*
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik.*
- Undang – undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 *tentang Administrasi Kependudukan.*

Lampiran 1 :

MATRIK TABULASI DATA
PENELITIAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pelayanan e-KTP Di Kecamatan Tanjungpinang Timur
Kota Tanjungpinang)

NO	URAIAN	SANGAT BAIK	BAIK	KURANG BAIK	TIDAK BAIK
1.	Pengetahuan tentang e KTP	3 (4,6%)	31 (47,8%)	29 (44,6%)	2 (3,0%)
2.	Sosialisasi program	-	29 (44,6%)	34 (52,3%)	2 (3,1%)
3.	Efektivitas sosialisasi program	7 (10,8%)	28 (43,1%)	24 (36,9%)	6 (9,2%)
4.	Perlunya sosialisasi program	26 (40%)	35 (53,8%)	2 (3,1%)	2 (3,1%)
5.	Intensitas pelayanan	2 (3,1%)	46 (70,8%)	16 (24,6%)	1 (1,5%)
6.	Efektivitas pelayanan	5 (7,7%)	28 (43,1%)	29 (44,6%)	3 (4,6%)
7.	Pemahaman petugas	1 (1,5%)	29 (44,6%)	34 (52,3%)	1 (1,5%)
8.	Pandangan terhadap program	2 (3,1%)	32 (49,2%)	29 (44,6%)	2 (3,1%)
9.	Kesungguhan petugas	2 (3,1%)	35 (53,8%)	27 (41,5%)	1 (1,5%)
10.	Tingkat kepercayaan	4 (6,1%)	27 (41,5%)	32 (49,2%)	2 (3,1%)
11.	Kinerja petugas pelayanan	4 (6,2%)	44 (67,7%)	16 (24,6%)	1 (1,5%)
12.	Etos kerja	2 (3,1%)	34 (52,3%)	28 (43,1%)	1 (1,5%)
13.	Persepsi pelaksanaan e-KTP	4 (6,1%)	48 (73,8%)	7 (10,8%)	6 (9,2%)
14.	Persyaratan pengurusan	2 (3,1%)	31 (47,7%)	6 (9,2%)	26 (40%)
15.	Bantuan petugas pelayanan	4 (6,1%)	36 (55,4%)	24 (36,9%)	1 (1,5%)
16.	Kebijakan pengurusan	4 (6,1%)	31 (47,7%)	29 (44,6%)	1 (1,5%)
17.	Peran petugas pelayanan	8 (12,3%)	52 (80,0%)	3 (4,6%)	2 (3,1%)

Lampiran 2:**KUESIONER****A. PENGANTAR**

Berkenaan dengan kegiatan penyusunan tesis mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk bersedia menjadi responden. Informasi atau jawaban pada kuesioner hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Kerahasiaan identitas responden dijaga dan tidak akan dipublikasikan.

Untuk itu mohon kesediaan untuk menjawab dengan memberi tanda (X) pada lembar jawaban. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih

B. IDENTITAS RESPONDEN

1. N a m a : (boleh tidak diisi)
2. Umur :
3. Jenis Kelamin :
4. Pendidikan :
5. Pekerjaan :

C. MATERI**I. BERKAITAN DENGAN SOSIALISASI PROGRAM / TINGKAT PEMAHAMAN & PENGAWASAN OLEH ORGANISASI PENGELOLA.**

1. Apakah bapak / ibu telah mengetahui tentang program e-KTP?
 - a. sangat mengetahui
 - b. mengetahui
 - c. Ragu- ragu
 - d. Tidak mengetahui
2. Apakah sebelum dilaksanakan program e-KTP dilakukan sosialisasi?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. Jarang
 - d. Tidak pernah
3. Menurut bapak / ibu, apakah sosialisasi yang dilakukan cukup efektif dalam menanamkan pemahaman kepada masyarakat tentang program e-KTP?
 - a. Sangat efektif
 - b. Cukup efektif
 - c. kurang efektif
 - d. Tidak efektif

4. Menurut bapak / ibu, apakah sosialisasi program e-KTP perlu dilakukan ?
 - a. Sangat perlu
 - b. Cukup perlu
 - c. kurang perlu
 - d. Tidak perlu
5. Apakah bapak / ibu, memahami materi sosialisasi e-KTP ?
 - a. Sangat paham
 - b. Paham
 - c. Kurang paham
 - d. Tidak paham
6. Menurut bapak / ibu, apakah tingkat pemahaman yang dihasilkan oleh kegiatan sosialisasi berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan e-KTP ?
 - a. sangat berpengaruh
 - b. berpengaruh
 - c. Kurang berpengaruh
 - d. Tidak berpengaruh
7. Menurut bapak / ibu, bagaimana intensitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan terhadap kegiatan e-KTP?
 - a. sangat sering dilakukan
 - b. sering dilakukan
 - c. jarang
 - d. tidak pernah
8. Menurut bapak / ibu, apakah petugas pelayanan efektif melakukan tugasnya?
 - a. sangat efektif
 - b. efektif
 - c. Kurang efektif
 - d. Tidak efektif
9. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah petugas pelayanan menguasai program e-KTP yang dilakukan oleh aparat pemerintah?
 - a. Sangat menguasai
 - b. Menguasai
 - c. kurang menguasai
 - d. tidak menguasai
10. Menurut bapak/ibu, bagaimana intensitas pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan e-KTP terhadap pelaksanaan program?
 - a. sangat sering
 - b. sering
 - c. jarang
 - d. Tidak pernah

II. BERKAITAN DENGAN KOORDINASI – KOMUNIKASI / HUBUNGAN ANTAR ORGANISASI PENGELOLA PROGRAM..

1. Apakah bapak / ibu mengetahui instansi mana / apa saja yang dilibatkan dalam pelaksanaan program ini e-KTP ?
 - a. sangat mengetahui
 - b. mengetahui
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak mengetahui
2. Apakah bapak / ibu mengetahui bagaimana hubungan / komunikasi pegawai antar instansi terkait yang terlibat pengelolaan program e-KTP, bagaimana koordinasi di antara mereka ?
 - a. sangat sering dilakukan
 - b. sering dilakukan
 - c. Jarang berkoordinasi
 - d. Tidak pernah

3. Apakah setiap aparatur/pegawai dari instansi yang terlibat dalam pengelolaan program memahami program e-KTP ?
 - a. sangat memahami
 - b. cukup memahami
 - c. kurang paham
 - d. Tidak paham sama sekali
4. Apakah bapak / ibu, mengetahui adanya koordinasi antara aparat pemerintah dan masyarakat sasaran penerima program e-KTP?
 - a. sangat mengetahui
 - b. mengetahui
 - c. ragu- ragu
 - d. Tidak mengetahui
5. Menurut bapak / ibu, apakah koordinasi yang dilakukan oleh aparat berjalan dengan baik?
 - a. sangat baik
 - b. baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik

III. BERKAITAN DENGAN SIKAP DAN PERILAKU APARATUR/PEGAWAI UNSUR ORGANISASI PENGELOLA PROGRAM e-KTP.

1. Bagaimana aparat pemerintah (pengelola program) memandang program?
 - a. Sangat penting
 - b. Penting
 - c. Kurang penting
 - d. Tidak penting
2. Menurut bapak / ibu, petugas pelayanan bersungguh-sungguh dalam mengupayakan pelayanan administrasi kependudukan?
 - a. Sangat bersungguh-sungguh
 - b. Bersungguh-sungguh
 - c. Kurang bersungguh-sungguh
 - d. Tidak bersungguh-sungguh
3. Menurut bapak / ibu, apakah aparat pemerintah berpartisipasi dalam mensukseskan program?
 - a. Sangat berpartisipasi
 - b. Berpartisipasi
 - c. Kurang berpartisipasi
 - d. Tidak berpartisipasi
4. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat keseriusan dan kesungguhan para petugas pelayanan dalam melaksanakan program?
 - a. Sangat serius
 - b. Serius
 - c. cukup serius
 - d. Tidak serius
5. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat kepercayaan diantara para anggota masyarakat dalam melaksanakan program?
 - a. Sangat tinggi
 - b. Tinggi
 - c. Rendah
 - d. Sangat rendah
6. Menurut bapak / ibu, bagaimana kinerja petugas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan?
 - a. Bagus sekali
 - b. Bagus
 - c. Kurang bagus
 - d. Tidak bagus

7. Menurut bapak / ibu, bagaimana etos kerja petugas pelayanan dalam melaksanakan pembinaan terhadap masyarakat sasaran program?
 - a. Bagus sekali
 - b. Bagus
 - c. Kurang bagus
 - d. Tidak bagus
8. Menurut bapak / ibu, bagaimana kapabilitas petugas pelayanan dalam mengatasi permasalahan yang muncul?
 - a. Bagus sekali
 - b. Bagus
 - c. Kurang bagus
 - d. Tidak bagus
10. Bagaimana persepsi bapak / ibu, terhadap pelayanan administrasi kependudukan?
 - a. Sangat rumit
 - b. Rumit
 - c. Kurang rumit
 - d. Tidak rumit

IV. BERKAITAN DENGAN KEBIJAKAN & IMPLEMENTASI PROGRAM

1. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah persyaratan yang ditetapkan dalam pengurusan administrasi kependudukan terlalu memberatkan?
 - a. Sangat memberatkan
 - b. Memberatkan
 - c. Kurang memberatkan
 - d. Tidak memberatkan
2. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah petugas pelayanan sangat membantu proses pemberian administrasi kependudukan?
 - a. sangat membantu
 - b. membantu
 - c. Kurang
 - d. Tidak sama sekali
4. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah kebijakan pelayanan administrasi kependudukan mempermudah pengurusan kepentingan?
 - a. Sangat mempermudah
 - b. Mempermudah
 - c. Kurang
 - d. Tidak
5. Menurut bapak / ibu, apakah kebijakan yang diberikan pemerintah sudah cukup?
 - a. Sangat cukup
 - b. Cukup
 - c. Kurang
 - d. Tidak cukup
6. Menurut bapak / ibu, apakah kebijakan mempermudah pengurusan kepentingan?
 - a. Dapat sekali
 - b. Dapat
 - c. Kurang dapat
 - d. Tidak dapat
7. Menurut pendapat bapak / ibu, kebijakan Camat dan aparat berperan atau menentukan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan?
 - a. Sangat berperan
 - b. Berperan
 - c. Kurang berperan
 - d. Tidak berperan
8. Menurut pendapat bapak / ibu, petugas pelayanan berperan atau menentukan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan?
 - a. Sangat berperan
 - b. Berperan
 - c. Kurang berperan
 - d. Tidak berperan

Lampiran 3 :**PEDOMAN WAWANCARA****A. PENGANTAR**

Berkenaan dengan kegiatan penyusunan tesis **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN e-KTP DI KANTOR CAMAT TANJUNGPINANG TIMUR KOTA TANJUNGPINANG**, mohon bantuan Bapak/Ibu/Sdr untuk bersedia menjadi informan. Data dan informasi yang diberikan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Untuk itu mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk menjawab pertanyaan yang tercantum di bawah ini. Atas bantuan dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

B. IDENTITAS

Nama Informan :

Pendidikan :

Instansi :

Jabatan :

Tanggal :

Pawancara :

C. MATERI**I. Pertanyaan yang berkaitan dengan Kebijakan e-KTP.**

1. Apakah pelaksanaan program telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku?
.....
2. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program administrasi kependudukan telah mampu mencapai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan?
.....
3. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program telah mampu meningkatkan tertib administrasi kependudukan?
.....
4. Apakah peraturan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan sesuai dengan program yang akan dilaksanakan ?
.....

5. Apakah para pelaksana program mengerti dan paham terhadap program yang akan dilaksanakan?
6. Kapan program tersebut harus dilaksanakan, siapa yang menjadi sasarannya?
7. Apakah para pelaksana program mengetahui apa yang harus dilakukan, bagaimana perintah atau petunjuk, alasan terhadap pelaksanaan program?
8. Bagaimana bentuk pelaksanaan program, sarana dan media apa yang digunakan dalam pelaksanaan program tersebut?
9. Apakah para pelaksana program mengetahui tujuan dari program tersebut?
10. Bagaimana personel yang membantu pelaksanaan program tersebut, apakah sudah sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang diatur dalam peraturan?
11. Apakah kebijakan pimpinan diikuti oleh para pelaksana program?
12. Apakah ada pengaruh birokrasi terhadap pelaksanaan program?
13. Apakah ada kebijakan tertentu dari atasan terhadap program tersebut, bagaimana sikap bawahan terhadap kebijakan tertentu?.....
14. Bagaimana unsur kepentingan yang terlihat dalam pelaksanaan program?
15. Target konkrit apa saja yang hendak dicapai dalam implementasi program tersebut? ...
16. Bagaimana bentuk koordinasi antar instansi untuk mensukseskan program tersebut?
17. Apa saja yang menjadi harapan pemerintah dalam melaksanakan program?
18. Menurut pengetahuan bapak / ibu bagaimana jalannya pelaksanaan program?
19. Apakah ada proses sosialisasi yang pemerintah lakukan kepada masyarakat?.....

20. Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung proses implementasi program tersebut?
.....
21. Faktor apa saja yang menghambat kelancaran implementasi program tersebut?
.....
22. Menurut bapak / ibu apakah ini merupakan program yang harus tetap dijalankan atau diganti dengan program lain ? berikan alasan
23. Apakah yang menjadi harapan bapak / ibu untuk masa yang akan datang?
.....

II. Pertanyaan yang berkaitan dengan Hubungan antar organisasi, Koordinasi – Komunikasi, & sosialisasi program.

1. Apakah sebelum dilaksanakan program dilakukan sosialisasi program?
.....
2. Bila ya, siapa saja yang terlibat dalam melakukan sosialisasi tersebut ? apakah juga melibatkan tokoh masyarakat ?
3. Bila tidak, apakah bapak / ibu memandang sosialisasi program sangat perlu?
.....
4. Kepada siapa saja kegiatan sosialisasi program tersebut dilakukan ?
.....
5. Dalam bentuk atau melalui kegiatan apa saja sosialisasi program tersebut dilaksanakan?
.....
6. Menurut bapak / ibu apakah cara-cara sosialisasi tersebut cukup efektif dalam menanamkan pemahaman kepada masyarakat tentang program?
.....
7. Berapa kalikah kegiatan sosialisasi program tersebut dilaksanakan ?
.....
8. Menurut bapak / ibu, apakah intensitas pelaksanaan sosialisasi program tersebut telah mencukupi ?
9. Menurut bapak / ibu, sejauh mana masyarakat memahami materi sosialisasi tersebut?
.....

10. Menurut bapak / ibu apakah tingkat pemahaman yang dihasilkan oleh kegiatan sosialisasi berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan program?
.....
11. Hambatan-hambatan apa saja yang secara umum muncul dalam sosialisasi program?
.....
12. Menurut bapak / ibu, apakah pelaksana pelayanan administrasi kependudukan telah efektif melakukan pembimbingan, pembinaan dan pengawasan kepada kelompok sasaran kegiatan ?
.....
13. Bagaimana intensitas tenaga pelaksana pelayanan administrasi kependudukan melakukan pembinaan dan pengawasan ?
.....

III. Pertanyaan yang berkaitan dengan organisasi pengelolaan program, sikap dan perilaku implementator program.

1. Bagaimana aparat pengelola program memandang kebijakan terhadap program?
.....
2. Menurut pengamatan bapak / ibu, bagaimana aparat pengelola program mempersiapkan kebijakan?
.....
3. Apakah kebijakan dianggap sebagai sesuatu yang harus diambil untuk implementasi program ?
.....
4. Apakah ada reward terhadap pelaksanaan program?
5. Bagaimana pula terhadap punishment ?
.....
6. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat keseriusan dan kesungguhan aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
.....
7. Bagaimana tingkat ketrampilan dan keahlian aparat pengelola program?
.....
8. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat kepercayaan di antara para aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
.....
9. Secara umum, bagaimana tingkat kepercayaan warga masyarakat (sasaran program) terhadap kebijakan?
.....

Terima kasih

Lampiran 4 :

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus : Pelayanan e-KTP di Kecamatan Tanjungpinang Timur
Kota Tanjungpinang)

Wawancara : Camat Tanjungpinang Timur selaku Penanggungjawab Program e-KTP.

I. Pertanyaan yang berkaitan dengan Kebijakan e-KTP.

1. Apakah pelaksanaan program telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku?
 Jawaban : Secara umum dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan yang ada, namun masih terdapat kekurangan-kekurangan.
2. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program administrasi kependudukan telah mampu mencapai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan?
 Jawaban : Saya rasa belum terwujud karena program ini baru juga kita laksanakan. Jadi belum nampak hasilnya.
3. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program telah mampu meningkatkan tertib administrasi kependudukan?
 Jawaban : Sama seperti jawaban tadi, program ini baru juga berjalan dan ini merupakan program Nasional yang sama-sama kita laksanakan.
4. Apakah peraturan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan sesuai dengan program yang akan dilaksanakan ?
 Jawaban : Saya rasa sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan.
5. Apakah para pelaksana program mengerti dan paham terhadap program yang akan dilaksanakan?
 Jawaban : Kalau dibilang mengerti saya rasa mereka belum begitu mengerti dan memahami program ini, maulumlah program baru.
6. Kapan program tersebut harus dilaksanakan, siapa yang menjadi sasarannya?
 Jawaban : Untuk kota Tanjungpinang kita mulai bulan Oktober tahun 2011 yang lalu serentak untuk empat kecamatan. Sasarannya tentu warga kota Tanjungpinang yang sudah masuk dalam data base.
7. Apakah para pelaksana program mengetahui apa yang harus dilakukan, bagaimana perintah atau petunjuk, alasan terhadap pelaksanaan program?

Jawaban : Ada beberapa staf kita yang dilatih untuk melaksanakan program e-KTP ini. Jadi saya rasa mereka sudah mengetahui lah.

8. Bagaimana bentuk pelaksanaan program, sarana dan media apa yang digunakan dalam pelaksanaan program tersebut?

Jawaban : Warga yang datang ke kantor Camat akan dilakukan perekaman data oleh petugas kita dengan alat yang sudah disediakan oleh Pusat melalui Dinas Kependudukan Kota Tanjungpinang dan juga memakai media online/internet.

9. Apakah para pelaksana program mengetahui tujuan dari program tersebut?

Jawaban : Pasti mengetahui, karna mereka sudah diberikan sosialisasi dan pelatihan.

10. Bagaimana personel yang membantu pelaksanaan program tersebut, apakah sudah sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang diatur dalam peraturan?

Jawaban : Kalau masalah persyaratan petugas sepertinya tak ada, yang penting mereka mau bekerja.

11. Apakah kebijakan pimpinan diikuti oleh para pelaksana program?

Jawaban : Harus mereka ikuti.

12. Apakah ada pengaruh birokrasi terhadap pelaksanaan program?

Jawaban : Ada

13. Apakah ada kebijakan tertentu dari atasan terhadap program tersebut, bagaimana sikap bawahan terhadap kebijakan tertentu?

Jawaban : Ada seperti menambah jam kerja dengan masuk kantor pada hari Sabtu khusus bagi staf yang menangani e-KTP.

14. Bagaimana unsur kepentingan yang terlihat dalam pelaksanaan program?

Jawaban : Saya rasa yang berkepentingan itu pemerintah bagaimana program ini sukses.

15. Target konkrit apa saja yang hendak dicapai dalam implementasi program tersebut?

Jawaban : Yang jelas tertib administrasi kependudukan, maksudnya kita memiliki data kependudukan yang akurat, selama ini data kependudukan kita kacau balau.

16. Bagaimana bentuk koordinasi antar instansi untuk mensukseskan program tersebut?

Jawaban : Program ini merupakan program Nasional yang dilaksanakan di daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang, dimana proses perekaman data dilakukan di kantor kecamatan. Jadi kami di Kecamatan selalu berkoordinasi dengan dinas tersebut.

17. Apa saja yang menjadi harapan pemerintah dalam melaksanakan program?

Jawaban : Kita berharap warga kita pro aktif terhadap program ini dengan mendatangi kantor Camat untuk melakukan perekaman data.

18. Menurut pengetahuan bapak / ibu bagaimana jalannya pelaksanaan program?
Jawaban : Setelah beberapa bulan berjalan, saya melihat program ini kurang berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
19. Apakah ada proses sosialisasi yang pemerintah lakukan kepada masyarakat?
Jawaban : Kalau untuk sosialisasi program ini ke masyarakat, sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan bukan Kecamatan. Namun kurang maksimal kalau saya lihat.
20. Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung proses implementasi program tersebut?
Jawaban : Yang pertama sekali adanya peraturan perundang-undangan, kemudian adanya sarana dan prasarana, adanya staf sebagai pelaksana program dan juga yang paling penting adalah partisipasi masyarakat terhadap program ini.
21. Faktor apa saja yang menghambat kelancaran implementasi program tersebut?
Jawaban : Ada beberapa faktor, yang pertama kurangnya sarana dan prasarana, kita hanya ada dua perangkat komputernya, terbatasnya personil baik secara kuantitas maupun kualitas, kurangnya pemahaman masyarakat, seringnya mati lampu dan lain-lain.
22. Menurut bapak / ibu apakah ini merupakan program yang harus tetap dijalankan atau diganti dengan program lain ? berikan alasan
Jawaban : Menurut saya program ini harus tetap dilaksanakan, inikan program Nasional yang harus sama-sama kita sukseskan.
23. Apakah yang menjadi harapan bapak / ibu untuk masa yang akan datang?
Jawaban : Saya berharap seluruh masyarakat Tanjungpinang umumnya dan Kecamatan Tanjungpinang Timur khususnya dapat berperan aktif untuk mensukseskan program Nasional ini dengan mendatangi kantor Kecamatan masing-masing untuk melakukan perekaman data e-KTP.

II. Pertanyaan yang berkaitan dengan Hubungan antar organisasi, Koordinasi – Komunikasi, & sosialisasi program.

1. Apakah sebelum dilaksanakan program dilakukan sosialisasi program?
Jawaban : Sudah dilakukan sosialisasi oleh Dinas Kependudukan Kota Tanjungpinang, namun menurut saya kurang maksimal.
2. Bila ya, siapa saja yang terlibat dalam melakukan sosialisasi tersebut ? apakah juga melibatkan tokoh masyarakat ?
Jawaban : Untuk sosialisasi ini merupakan tugas dari Dinas Kependudukan. Kami di Kecamatan hanya di suruh melakukan perekaman data saja.
3. Bila tidak, apakah bapak / ibu memandang sosialisasi program sangat perlu?
.....

4. Kepada siapa saja kegiatan sosialisasi program tersebut dilakukan ?
Jawaban : Tentu kepada masyarakat kota Tanjungpinang.
5. Dalam bentuk atau melalui kegiatan apa saja sosialisasi program tersebut dilaksanakan?
Jawaban : Ada dalam bentuk spanduk yang dipasang di masing-masing kantor Kecamatan, ada melalui media cetak dan elektronik dan ada juga sosialisasi kepada ketua RT dan ketua RW melalui pertemuan yang direncanakan.
6. Menurut bapak / ibu apakah cara-cara sosialisasi tersebut cukup efektif dalam menanamkan pemahaman kepada masyarakat tentang program?
Jawaban : Menurut saya kurang efektif dan maksimal.
7. Berapa kalikah kegiatan sosialisasi program tersebut dilaksanakan ?
Jawaban : Kalau itu saya kurang pasti. Yang jelas di RRI ada, di Tanjungpinang Pos pun ada. Kalau pertemuan dengan ketua RT dan RW hanya dilakukan sekali saja.
8. Menurut bapak / ibu, apakah intensitas pelaksanaan sosialisasi program tersebut telah mencukupi ?
Jawaban : Belum
9. Menurut bapak / ibu, sejauh mana masyarakat memahami materi sosialisasi tersebut?
Jawaban : Ya paling mereka tahu apa itu e-KTP dan apa manfaatnya.
10. Menurut bapak / ibu apakah tingkat pemahaman yang dihasilkan oleh kegiatan sosialisasi berpengaruh terhadap keberhasilan pelaksanaan program?
Jawaban : menurut saya berpengaruh.
11. Hambatan-hambatan apa saja yang secara umum muncul dalam sosialisasi program?
Jawaban : Kadang warga yang diundangpun tak datang, walaupun datang tak mau bertanya sedangkan waktu sosialisasi selalu terbatas.
12. Menurut bapak / ibu, apakah pelaksana pelayanan administrasi kependudukan telah efektif melakukan pembimbingan, pembinaan dan pengawasan kepada kelompok sasaran kegiatan ?
Jawaban : Menurut saya belum lah
13. Bagaimana intensitas tenaga pelaksana pelayanan administrasi kependudukan melakukan pembinaan dan pengawasan ?
Jawaban : Ya kadang datang seminggu sekali, atau datang tiba-tiba seperti kalau ada kerusakan dan gangguan jaringan.

III. Pertanyaan yang berkaitan dengan organisasi pengelolaan program, sikap dan perilaku implementator program.

1. Bagaimana aparat pengelola program memandang kebijakan terhadap program?
Jawaban : Kita menyambut baik program e-KTP ini yang merupakan program Nasional, namun sangat disayangkan kurangnya sosialisasi ke masyarakat.
2. Menurut pengamatan bapak / ibu, bagaimana aparat pengelola program mempersepsikan kebijakan?
Jawaban : Awalnya kita ragu dengan kebijakan administrasi kependudukan ini terutama program e-KTP, karena sebelumnya kita sudah menjalankan KTP siak, tiba-tiba muncul e-KTP, padahal KTP siak yang sudah dimiliki masyarakat rata-rata baru dua tahun. Artinya kan KTP siak itu masih berlaku, tiba-tiba masyarakat harus membuat kembali e-KTP.
3. Apakah kebijakan dianggap sebagai sesuatu yang harus diambil untuk implementasi program ?
Jawaban : Ya harus, karena Suatu program kebijakan harus diimplementasikan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
4. Apakah ada reward terhadap pelaksanaan program?
Jawaban : Itu kita belum tahu.
5. Bagaimana pula terhadap funishment ?
Jawaban : Sama juga kita belum tahu.
6. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat keseriusan dan kesungguhan aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
Jawaban : Saya rasa staf saya sungguh-sungguh melakukan pekerjaan itu, mereka bahkan lembur untuk melayani masyarakat yang tak sempat foto pada hari senin samapi jum'at.
7. Bagaimana tingkat ketrampilan dan keahlian aparat pengelola program?
Jawaban : Mereka sudah diberikan pelatihan semua, baik itu untuk administrator maupun untuk operatormya.
8. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat kepercayaan di antara para aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
Jawaban : Karena ini program Nasional, ya kita optimis ajalah mudah-mudahan lancar dan sukses.
9. Secara umum, bagaimana tingkat kepercayaan warga masyarakat (sasaran program) terhadap kebijakan?
Jawaban : Kalau melihat data yang ada dan kegiatan perekaman data sehari-hari sepertinya warga kita kurang antusias, mungkin itu tadi kurangnya sosialisasi.

Terima kasih

Wawancara : Sekretaris Kecamatan Tanjungpinang Timur selaku Koordinator Program e-KTP.

Pertanyaan yang berkaitan dengan Kebijakan e-KTP.

1. Apakah pelaksanaan program telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku?
Jawaban : Saya rasa sudah berjalan dengan baik tapi kita akui masih ada kekurangannya, karena banyak warga yang tidak terdaftar untuk perekaman e-KTP.
2. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program administrasi kependudukan telah mampu mencapai sasaran dan tujuan yang ingin diwujudkan?
Jawaban : Saya rasa belumlah, program inikan baru kita mulai dan masih terus disosialisasikan kepada masyarakat.
3. Menurut pendapat bapak / ibu, apakah pelaksanaan program telah mampu meningkatkan tertib administrasi kependudukan?
Jawaban : Bicara tentang tertib administrasi, sepertinya belum dapat dilihat, mungkin nanti setelah selesai program ini baru bisa kita lihat hasilnya.
4. Apakah peraturan yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan kegiatan administrasi kependudukan sesuai dengan program yang akan dilaksanakan ?
Jawaban : Dasar hukumnya jelas yaitu UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan dan peraturan-peraturan teknisnya seperti Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang *Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional*.
5. Apakah para pelaksana program mengerti dan paham terhadap program yang akan dilaksanakan?
Jawaban : Untuk perekaman data e-KTP ini kita menyiapkan lima orang tenaga dua orang administrator dan tiga orang operator. Mereka sudah diberikan pelatihan oleh DisdukCapil Kota Tanjungpinang. Namun karena program ini baru, jadi mereka sambil belajar juga terutama tenaga operatornya.
6. Kapan program tersebut harus dilaksanakan, siapa yang menjadi sasarannya?
Jawaban : Kita sudah mulai bulan Oktober tahun 2011 yang lalu seluruh kecamatan. Sasarannya masyarakat Kecamatan Tanjungpinang Timur yang sudah masuk dalam data base.
7. Apakah para pelaksana program mengetahui apa yang harus dilakukan, bagaimana perintah atau petunjuk, alasan terhadap pelaksanaan program?
Jawaban : Seperti yang saya samapikan tadi, mereka sudah diberi pelatihan, jadi saya rasa mereka mengertilah dengan pekerjaan itu.
8. Bagaimana bentuk pelaksanaan program, sarana dan media apa yang digunakan dalam pelaksanaan program tersebut?

Jawaban : Disini kita mengundang warga untuk melakukan perekaman data dikantor Camat oleh petugas operator dengan alat yang sudah disediakan dan menggunakan media online.

9. Apakah para pelaksana program mengetahui tujuan dari program tersebut?

Jawaban : Pasti mengetahui, karna mereka sudah diberikan sosialisasi dan pelatihan.

10. Bagaimana personel yang membantu pelaksanaan program tersebut, apakah sudah sesuai dengan kriteria dan persyaratan yang diatur dalam peraturan?

Jawaban : Dalam program ini tidak diatur secara spesifik persyaratan tugasnya, yang penting mereka mau bekerja aja.

11. Apakah kebijakan pimpinan diikuti oleh para pelaksana program?

Jawaban : Jelas harus diikuti mereka dan kadang mereka juga minta solusi kalau ada masalah.

12. Apakah ada pengaruh birokrasi terhadap pelaksanaan program?

Jawaban : Jelas ada lah tapi tidak mempersulit.

13. Apakah ada kebijakan tertentu dari atasan terhadap program tersebut, bagaimana sikap bawahan terhadap kebijakan tertentu?

Jawaban : Baisanya kalua ada masalah dalam pelaksanaan mereka pasti minta petunjuk pada kita dan kita selaku atasan selalu memberikan solusinya.

14. Bagaimana unsur kepentingan yang terlihat dalam pelaksanaan program?

Jawaban : Menurut saya unsur kepentingannya ada dua, yaitu masyarakat dan pemerintah, tapi yang penting sekali pemerintah karena untuk data penduduk kita supaya akurat.

15. Target konkrit apa saja yang hendak dicapai dalam implementasi program tersebut?

Jawaban : Ada beberapa target diantaranya tersedianya data penduduk yang akurat, sebab masyarakat sudah tidak boleh lagi memiliki ktp ganda, kemudian tertib administrasi kependudukan, seperti akuratnya biodata penduduk kita.

16. Bagaimana bentuk koordinasi antar instansi untuk mensukseskan program tersebut?

Jawaban : Kalau kita di Kecamatan ini melakukan koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Capil Kota Tanjungpinang disamping itu juga kepada pihak kelurahan yang ada.

17. Apa saja yang menjadi harapan pemerintah dalam melaksanakan program?

Jawaban : Tentunya harapan pemerintah sesuai dengan Undang-undang yang dijadikan landasan program ini yaitu tersedianya data kependudukan yang akurat melalui terib administrasi kependudukan.

18. Menurut pengetahuan bapak / ibu bagaimana jalannya pelaksanaan program?
Jawaban : Alhamdulillah program ini berjalan walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan.
19. Apakah ada proses sosialisasi yang pemerintah lakukan kepada masyarakat?
Jawaban : Ada seperti sosialisasi ke masyarakat sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan terus dilakukan. Kalau kita hanya memasang spanduk di depan kantor kita.
20. Faktor-faktor apa saja yang dapat mendukung proses implementasi program tersebut?
Jawaban : Faktor utama menurut saya partisipasi dari masyarakat, di samping adanya sarana dan prasarana dan adanya staf sebagai pelaksana program. Yang tak kalah penting juga dukungan anggaran dari pemerintah.
21. Faktor apa saja yang menghambat kelancaran implementasi program tersebut?
Jawaban : Faktor yang menghambat diantaranya, terbatasnya petugas pelaksana program (Sumber daya manusia) baik secara kuantitas maupun kualitas, dan sistem kearsipan kita yang kurang baik. Kemudian rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat terhadap program e-KTP ini mungkin ini disebabkan kurangnya sosialisasi program, koordinasi antar dinas/instansi kurang, dan minimnya anggaran biaya guna pelaksanaan program e-KTP. Yang tak kalah menghambat itu listrik kita yang selalu mati.
22. Menurut bapak / ibu apakah ini merupakan program yang harus tetap dijalankan atau diganti dengan program lain ? berikan alasan
Jawaban : Program ini kan program Nasional mana mungkin diganti dengan yang lain dan memiliki tujuan yang bagus.
23. Apakah yang menjadi harapan bapak / ibu untuk masa yang akan datang?
Jawaban : Harapan saya masyarakat Tanjungpinang Timur mendukung program ini dengan berperan aktif datang ke kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman data e-KTP. Karena ini yang penting menurut saya.

Terima Kasih

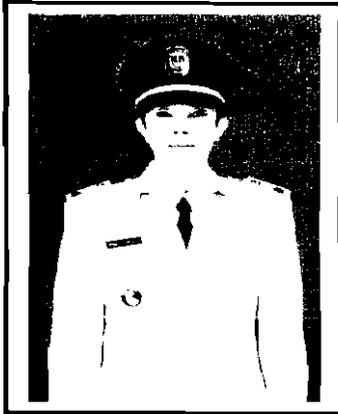
Wawancara : Kepala seksi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial Kecamatan Tanjungpinang Timur selaku Supervisor Program e-KTP.

Pertanyaan yang berkaitan dengan organisasi pengelolaan program, sikap dan perilaku implementator program.

1. Bagaimana aparat pengelola program memandang kebijakan terhadap program?
Jawaban : Para petugas kita sudah diberikan pelatihan dan saya rasa mereka memahamilah program ini yang merupakan program Nasional.
2. Menurut pengamatan bapak / ibu, bagaimana aparat pengelola program mempersepsikan kebijakan?
Jawaban : Karena program ini merupakan program Nasional dan baru, tentunya para petugas kita masih belajar terutama petugas operator. Jadi bekerja sambil belajar.
3. Apakah kebijakan dianggap sebagai sesuatu yang harus diambil untuk implementasi program ?
Jawaban : Saya rasa haruslah, karena ada hal-hal yang harus cepat dicarikan solusinya.
4. Apakah ada reward terhadap pelaksanaan program?
Jawaban : Masalah ini kita belum tahu, kita hanya disuruh melaksanakan aja.
5. Bagaimana pula terhadap punishment ?
Jawaban : Sama juga kita belum tahu.
6. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat keseriusan dan kesungguhan aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
Jawaban : Menurut pengamatan saya para petugas kita serius melakukan pekerjaan ini, mereka bahkan lembur untuk mengejar target.
7. Bagaimana tingkat ketrampilan dan keahlian aparat pengelola program?
Jawaban : Para petugas kita sudah diberikan pelatihan oleh Dinas Kependudukan kota, jadi saya rasa mereka sudah memahami walaupun belum maksimal.
8. Menurut bapak / ibu, bagaimana tingkat kepercayaan di antara para aparat pengelola program dalam melaksanakan kebijakan?
Jawaban : Karena mereka sudah diberikan pelatihan, saya rasa mereka percayalah terhadap program ini. Jadi kita optimis aja mudah-mudahan lancar dan sukses.
9. Secara umum, bagaimana tingkat kepercayaan warga masyarakat (sasaran program) terhadap kebijakan?
Jawaban : Menurut saya tingkat kepercayaan masyarakat kita masih rendah hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi. Jadi sekarang Dinas Kependudukan harus egresif mensosialisasikan program ini.

Terima Kasih

BIOGRAFI PENULIS



WIMMY DHARMA HIDAYAT, SE lahir di Kota Tanjungpinang (Kota Gurindam Negeri Pantun) provinsi Kepulauan Riau pada tanggal 5 September 1972. Penulis adalah anak kelima dari tujuh bersaudara yang lahir dari pasangan keluarga tercinta Kailani Bustami (Ayah) dan Wan Mulyani (Ibu).

Pada tahun 1978, penulis mulai menimba ilmu pengetahuan di sekolah Taman Kanak-kanak Hang Tuah I di Tanjungpinang. Kemudian pada tahun 1979 penulis masuk SD Negeri 18 Tanjungpinang dan pindah ke SD Negeri 07 Tanjungpinang pada saat naik ke kelas 2 dan tamat pada tahun 1985.

Pada tahun 1985 penulis melanjutkan sekolah ke SMP Negeri 2 Tanjungpinang dan tamat pada tahun 1988. Kemudian masuk ke SMA Negeri 1 Tanjungpinang dan lulus pada tahun 1991.

Selanjutnya penulis hijrah ke Pekanbaru untuk melanjutkan studi dan diterima di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Riau Pekanbaru pada tahun 1991 dan berhasil memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tahun 1996.

Setelah menamatkan studi di Universitas Riau, penulis kembali ke kampung halaman guna mencari pekerjaan dan hasrat ingin membangun kota kelahiran. Setelah kurang lebih lima tahun penulis bekerja di berbagai tempat dan berwiraswasta, akhirnya penulis mencoba bergabung di Pemerintah Kota Tanjungpinang yang dibentuk pada tahun 2001 sebagai staf honorer di Kantor Kecamatan Bukit Bestari pada tahun 2002. Disinilah penulis mengawali karir sebagai abdi negara dan abdi masyarakat atau yang lebih dikenal dengan sebutan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang sekarang akan diubah menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN).

Selama hampir tiga tahun penulis bekerja di kantor Kecamatan Bukit Bestari, akhirnya pada bulan Februari tahun 2005 penulis dimutasikan ke kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur. Disinilah penulis diangkat menjadi CPNS pada tahun 2006 yang merupakan implementasi dari PP No.48 Tahun 2005 tentang pengangkatan CPNS dari tenaga honorer. Dan pada tahun 2007, barulah penulis diangkat menjadi PNS dengan golongan IIIa. Pada tahun 2009, penulis diangkat dalam jabatan struktural di Kecamatan Tanjungpinang Timur dengan jabatan Kepala sub.bagian Penyusunan program, pendataan dan Pelaporan pada eselon IVb. Akhirnya pada tanggal 4 Februari 2011, penulis dilantik menjadi Lurah Air Raja Kecamatan Tanjungpinang Timur pada eselon IVa. Hingga penulisan TAPM ini, penulis masih dipercaya untuk memegang jabatan tersebut. Mudah-mudahan sebelum penulis dipromosikan ke tempat yang baru, penulis sudah menyelesaikan TAPM ini dan berhak memperoleh gelar Magister Sains.....amin.