

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah menerapkan e-Government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparansi, efektif dan efisien. e-Government memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. e-Government menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, dan pelayanan publik. Berbagai metode digunakan oleh pemerintah bisa diimplementasikan atau dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.

Implementasi kebijakan publik merupakan suatu hal yang kompleks karena dalam pelaksanaannya tidak lepas dari sistem yang ada, sehingga sewaktu-waktu dapat menimbulkan dampak dari sistem itu sendiri. Proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program telah tersusun dan dana telah siap disalurkan untuk mencapai tujuan maupun sasaran. Implementasi e-Government dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan adalah KTP-el. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar, pemerintah memerlukan program kependudukan yang akurat.

KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai identitas penduduk resmi Negara Indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan), yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Inisiasi KTP-el dimulai tahun 2009 dan mulai diterapkan secara nasional pada bulan Februari 2011. KTP-el bertujuan untuk sebagai identitas diri dari penduduk dan berlaku secara nasional, mencegah KTP ganda, pemalsuan KTP, dan juga untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat. KTP-el sudah memenuhi semua ketentuan yang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 muncul dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar prima.

Kecamatan Medan Timur merupakan ujung tombak yang pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat di Medan Timur. Pelayanan yang diberikan pemerintah Kecamatan Medan Timur adalah pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah KTP-el. Dalam melayani masyarakat Pemerintah Kecamatan Medan Timur juga tidak terlepas dari permasalahan. Agar pelayanan pengurusan administrasi kependudukan dapat diberikan dengan baik, maka diperlukan menerapkan kebijakan-kebijakan pemerintah terhadap pelayanan kepada masyarakat. Seperti, ketersediaan sarana dan prasarana,

prosedur dan koordinasi kerja yang baik serta didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kemampuan kerja yang tinggi untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam kondisi apapun.

Terutama dalam Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. Pandemi ini, membawa dampak yang luar biasa, bahkan berimplikasi terhadap sektor kehidupan. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada disektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk tetap sigap dalam menghadapi tantangan yang muncul terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah juga harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan maupun mematuhi protokol kesehatan. Disaat pandemi ini juga masyarakat dituntut untuk memiliki KTP-el, karena KTP-el merupakan salah satu persyaratan pencairan bantuan sosial terhadap warga yang terkena dampak Covid-19, sehingga keberadaannya sangatlah penting ditangan setiap warga.

Dimasa pandemi Covid-19 ini, proses pemberian layanan kepada masyarakat harus tetap berjalan dengan baik, dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan. Melihat hal ini, Pemerintah Kecamatan Medan Timur membuat beberapa kebijakan khususnya dalam hal pelayanan Administrasi Kependudukan. Kebijakan tersebut adalah dengan memanfaatkan sistem online. Hal itu, berdasarkan surat edaran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Medan yang telah mengoperasikan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dimana, masyarakat bisa mencetak sendiri dokumen kependudukan yang telah dimohonkannya sebelumnya, melalui via sibisa Pemkomedan.go.id.

Hal ini tentu agar masyarakat mengurangi tatap muka secara langsung dengan pelayan pembuatan KTP-el, mengingat pandemi saat ini yang diharuskan mengikuti protokol kesehatan. Kebijakan yang lain adalah waktu penyelesaian pembuatan KTP-el pun dipercepat. Dari satu bulan sekarang, KTP-el akan siapa dalam kurun waku 6 hari kerja. Penerapan tersebut, bertujuan untuk membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Namun, yang terjadi masih banyak masyarakat yang tidak bisa memanfaatkan aplikasi tersebut terbukti dengan masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor kecamatan Medan Timur. Berdasarkan fakta yang didapati di Kantor Kecamatan medan Timur, ternyata masyarakat banyak yang tidak mengetahui tentang informasi aplikasi tersebut, dan jika adapun masyarakat yang sudah mengetahui informasi tersebut mereka tetap memilih pergi langsung mengurusnya ke Kantor Kecamatan Medan Timur karena kurang paham.

Hal inilah yang menyebabkan masih didapati permasalahan seperti, antrian yang panjang, dan waktu penyelesaiannya. Didalam surat tanda terima yang diberikan kepada masyarakat yang mengurus KTP-el, dituliskan bahwa KTP tersebut akan siap dalam 6 hari kerja, kenyataannya saat masyarakat kembali ke Kantor Kecamatan Medan Timur, KTP-el tersebut belum selesai. Berdasarkan informasi diatas pelaksanaan pelayanan KTP-el belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti di Kantor Kecamatan Medan Timur dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Rumusan Masalah

Perumusan masalah dimaksud agar dalam penyusunan penelitian dapat mengarah pada pokok permasalahan. Disamping itu, perumusan masalah merupakan pedoman dari suatu kegiatan penelitian. Untuk itu penulis merumuskan masalah yang diteliti yaitu mengenai: Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut: Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Manfaat penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak baik akademik, instansi maupun bagi peneliti sendiri.

1. Hasil penelitian ini dapat memberi sumbangan pemikiran kepada Kantor Kecamatan dalam hal meningkatkan pelayanan yang prima dalam pembuatan KTP-elektronik dimasa pandemi covid-19.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada masyarakat pentingnya melengkapi identitas diri termasuk KTP, dan masyarakat lebih mengerti tentang bagaimana standard pelayanan kependudukan terhadap masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya, yang terkait dengan pelayanan kependudukan
4. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman dalam penulisan karya ilmiah kepada peneliti mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-elektronik dimasa Pandemi Covid-19.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Dalam rangka menyusun penelitian ini dan untuk mempermudah penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, maka dibutuhkan suatu landasan berfikir yang dijadikan pedoman untuk menjelaskan masalah yang disorot. Peneliti kemudian mengembangkan teori-teori, konsep-konsep dan generalisasi hasil penelitian. Pedoman tersebut disebut landasan teori.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori model kebijakan menurut Edward (dalam Novita Tresian dan Noverman Duadji, 2017 : 51-54), Teori ini menegaskan ada 4 isu pokok agar implementasi kebijakan pelayanan publik menjadi efektif yaitu :

1. Komunikasi

Berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik.

2. Sumber Daya

Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksanaan kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif.

3. Disposisi (pelaksana)

Jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.

4. Struktur birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik.

2.1.1 Implementasi Kebijakan Publik

2.1.1.1. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi menurut Grindle (dalam Novita Tresiana dan Noverman Duadji, 2017 : 46) adalah “proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu”. Implementasi menurut Lane (dalam Novita Tresiana dan Noverman Duadji, 2017 : 46) adalah “sebagai konsep dapat dibagi kedalam dua bagian yakni implementasi merupakan persamaan fungsi dari

maksud, *output* dan *outcome*". Implementasi bertugas untuk membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan.

Implementasi menurut Franklin (dalam Budi Winarno, 2012 : 148) ialah "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 sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang diinginkan oleh para pejabat. Implementasi mencakup tindakan-tindakan oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat, yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan. Implementasi menurut Grindle (dalam Budi Winarno 2012 : 149) ialah "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*, yang dimana sarana-sarana tertentu dirancang dan dijalankan dengan harapan sampai pada tujuan-tujuan yang diinginkan.

Kebijakan menurut Budi Winarno, (2012 : 147), ialah "suatu tindakan yang disepakati dalam menyelesaikan suatu permasalahan". Kebijakan merupakan serangkaian prinsip, atau kondisi yang diinginkan. Sebagai suatu produk, kebijakan dipandang sebagai serangkaian kesimpulan atau rekomendasi. Sebagai suatu proses, kebijakan dipandang sebagai suatu cara dimana melalui cara tersebut suatu organisasi dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya yaitu program dan mekanisme dalam mencapai produknya dan sebagai kerangka kerja, kebijakan

merupakan suatu proses tawar menawar dan negosiasi untuk merumuskan isu-isu dan metode implementasinya. Kebijakan menurut Oktamia (2018 : 8) adalah “suatau tindakan yang disepakati dalam menyelesaikan suatau permasalahan”.

Kebijakan menurut Rasyidin (2012 : 22) adalah “dampak yang luas bagi kehidupan”. Disamping itu, istilah tersebut lebih sering dipergunakan dalam tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan pemerintah atau perilaku negara pada umumnya. Dalam sistem pemerintahan kebijakan mengarah pada pengambilan keputusan. Kebijakan merupakan kebijaksanaan dan rangkaian konsep awal yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak dengan maksud mencapai sasaran.

Novita Tresiana dan Noverman Duadji (2017 : 2-4), menyatakan bahwa makna kebijakan adalah:

- a. Kebijakan sebagai sebuah label atau merk bagi suatu bidang kegiatan pemerintah.
- b. Kebijakan dipakai untuk menunjukkan adanya pernyataan kehendak atau keinginan pemerintah mengenai tujuan umum dan kegiatan yang dilakukan dalam suatu bidang tertentu
- c. Kebijakan sebagai usulan-usulan khusus
- d. Kebijakan sebagai keputusan Pemerintah
- e. Kebijakan sebagai bentuk pengesahan formal
- f. Kebijakan sebagai program
- g. Kebijakan sebagai keluaran
- h. Kebijakan sebagai hasil akhir
- i. Kebijakan sebagai teori atau model
- j. Kebijakan sebagai proses

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikannya dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari

kebijakan tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang lazim dalam manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program-program yang kemudian diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

Implementasi kebijakan menurut Budi Winarno (2012 : 147) ialah “ 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 kebijakan atau program”.

Implementasi kebijakan merupakan tahap yang krusial dalam proses kebijakan publik. Hayat, (2018:85), menyatakan bahwa :

Implementasi kebijakan publik adalah suatu proses dinamis, dimana melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Implementasi kebijakan publik terjadi karena tindakan-tindakan pemerintahan dalam mengatasi masalah yang timbul dalam masyarakat sehingga melahirkan keputusan-keputusan tersebut. kebijakan ini dipandang sebagai proses perumusan kebijakan yang diterapkan, dilaksanakan, dan dievaluasi melalui tahap-tahap.

Implementasi kebijakan publik menurut Idos Firdaus (2019 : 28) adalah “cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang digunakan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan publik”. Implementasi kebijakan publik merupakan suatu hal yang kompleks karena dalam pelaksanaannya tidak lepas dari sistem yang ada, sehingga sewaktu-waktu dapat menimbulkan dampak dari sistem itu sendiri. Keberhasilan suatu implementasi

dapat digambarkan dari beberapa implementor, tipe kebijakan maupun jenis kelompok dan sebagainya.

Implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Dengan demikian, upaya untuk menjelaskan implementasi sering dikaitkan antar hubungan kinerja implementasi, kualitas sumber daya manusia birokrasi sebagai implementor, dukungan kelompok sasaran, dan lainnya.

Gambar 2.1

Kinerja Implementasi

$$\text{Kinerja Implementasi} = \frac{\text{Policy Outcomes}}{\text{Policy Goals}}$$

Sumber: Implementasi Kebijakan Publik (2015)

Kinerja implementasi kebijakan tersebut secara sederhana menggambarkan tingkat pencapaian tujuan kebijakan, yaitu apakah hasil-hasil kebijakan (*policy outcomes*) yang diperoleh melalui serangkaian proses implementasi tersebut secara nyata mampu mewujudkan tujuan kebijakan yang telah ditetapkan (*policy goals*). Derajat kinerja implementasi kebijakan dengan demikian menggambarkan berbagai variasi perbandingan terbaik antara *policy outcomes* dengan *policy goals*. Semakin tinggi *policy outcomes* maka semakin tinggi pula kinerja implementasi kebijakan yang berhasil diraih oleh suatu kebijakan.

2.1.1.2 Tahap Implementasi Kebijakan Publik

Tahap implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran ditetapkan terlebih dahulu yang dilakukan oleh formulasi kebijakan. Dengan demikian, tahap implementasi kebijakan terjadi hanya setelah Undang-undang ditetapkan dan dana disediakan untuk membiayai implementasi kebijakan tersebut.

Tahapan implementasi kebijakan publik yaitu ;

1. Tahap Interpretasi

Tahap Intrepretasi adalah tahap penjabaran dan penerjemahan kebijakan yang masih dalam bentuk abstrak menjadi serangkaian rumusan yang siftnya teknis dan operasional.

2. Tahap Pengorganisasian

Tahap Pengorganisasian adalah tahap pengaturan dan penetapan beberapa komponen pelaksanaan kebijakan yakni: lembaga pelaksana kebijakan, anggaran yang diperlukan, sarana dan prasarana, penetapan tata kerja, penetapan manajemen kebijakan.

3. Tahap Aplikasi

Tahap Aplikasi adalah tahap perencanaan rencana implementasi kebijakan ke kelompok target atau sasaran kebijakan.

Tahap Implementasi Kebjakan menurut Awang (dalam Hayat (2018 : 85), menyatakan bahwa:

Tahap implementasi kebijakan merupakan tahap diantara pembentukan kebijakan dan konsekuensi atau akibat dari kebijakan pada kelompok sasaran, mulai dari perencanaan sampai evaluasi, dan implementasi dimaksudkan untuk mencapai tujuan kebijakan yang membawa

konsekuensi langsung pada masyarakat yang terkena kebijakan. Dari pendapat ini dapat diartikan proses implementasi sebagai suatu system pengendalian agar tidak terjadi penyimpangan sumber dan penyimpangan dari tujuan kebijakan.

2.1.1.3 Proses Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah sebuah program dilaksanakan. Implementasi kebijakan tidak hanya melibatkan instansi yang bertanggungjawab untuk pelaksanaan kebijakan tersebut, namun juga menyangkut jaringan kekuatan politik, ekonomi, dan sosial.

Proses Implementasi Kebijakan. Erwan Agus dan Dyah Ratih (2015 : 64) menyatakan bahwa:

Proses implementasi itu sendiri bermula sejak kebijakan ditetapkan atau memiliki hukum yang sah. Setelah itu tahap-tahapan implementasi akan dimuali dengan serangkaian kegiatan mengelola peraturan, membentuk organisasi, mengaahkan SDM, teknologi, menetapkan prosedur, dan seterusnya dengan tujuan agar tujuan kebijakan yang telah ditetapkan dapat diwujudkan. Setelah melalui proses tersebut maka akan dihasilkan suatu kondisi dimana implementasi tersebut menghasilkan realisasi kegiatan yang berdampak pada tercapainya tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dampak yang paling nyata adalah adanya perubahan kondisi yang dirasakan oleh sekelompok sasaran dari kebijakan tersebut, yaitu misalnya dari kondisi ketidaksejahteraan ke kondisi sejahtera.

Proses tersebut terdiri atas:

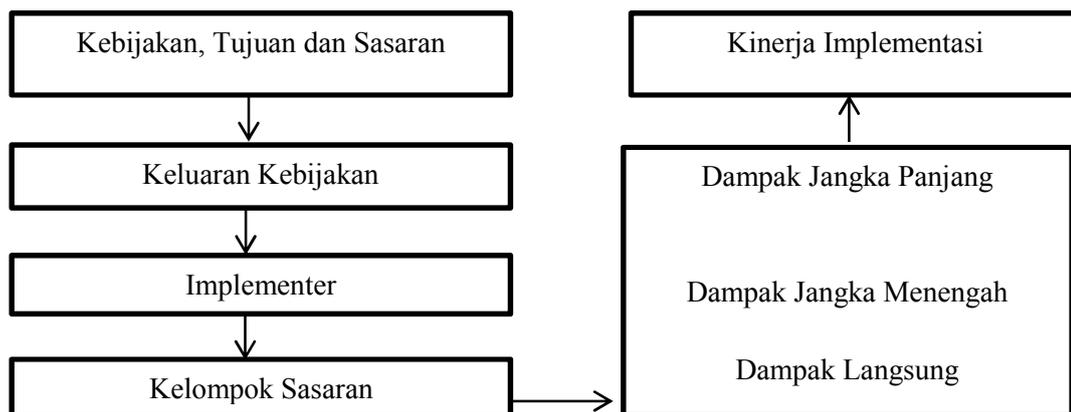
1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pemerintah
3. Kesiadaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki atau tidak
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pemerintah

6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan.

Apabila disepakati bahwa cara melihat keberhasilan implementasi tidak hanya berhenti pada kepatuhan para implementor saja namun juga hasil yang dicapai setelah prosedur implementasi dijalani. Maka upaya untuk memahami realistis implementasi kebijakan perlu dilihat secara lebih detail dengan mengikuti proses implementasi yang dilalui para implementer dalam upaya mewujudkan tujuan kebijakan tersebut. Proses panjang tersebut dapat diringkas seperti gambar berikut:

Gambar 2.2

Proses Implementasi



Sumber : Erwan Agus Implemetasi Kebijakan Publik (2015)

2.1.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya tidak terlepas dari hal-hal yang mempengaruhinya antara lain:

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas kebawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan kebawah, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsisten dalam menyampaikan informasi. Proses penyampaian pesan, ide dan gagasan dari satu pihak kepada pihak lain yang dilakukan dalam implementasi kebijakan. Sehingga dapat diketahui apakah pelaksanaan kebijakan tersebut berjalan dengan efektif dan efisien tanpa ada yang dirugikan. Implementasi yang efektif akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik.

2. Sumber-sumber

Sumber-sumber dalam implementasi memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Yang termasuk sumber-sumber dimaksud adalah :

- a. Staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan
- b. Informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi
- c. Dukungan dari lingkungan untuk mensukseskan implementasi kebijakan

- d. Wewenang yang dimiliki implementor untuk melaksanakan kebijakan
Pelaksana yang bertanggung jawab untuk melaksanakan Implementasi.

3. Sikap

Sikap berkaitan dengan bagaimana sikap implementor dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. Seringkali para implementor bersedia untuk mengambil inisiatif dalam rangka mencapai kebijakan, tergantung dengan sejauh mana wewenang yang dimilikinya. Kecenderungan-kecenderungan sikap positif pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi tujuan dalam implementasi kebijakan.

4. Struktur birokrasi

Suatu kebijakan seringkali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan publik. Awang (dalam Hayat 2018 : 86) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu :

1. Faktor lingkungan, kebijakan timbul dari sosio-ekonomi dan lingkungan politik yang spesifik dan kompleks yang bentuknya tidak hanya substansi kebijakan tetapi juga bentuk hubungannya dengan antarorganisasi dan karakteristik implementor.
2. Faktor hubungan inter-organisasi, kesuksesan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh hubungan dan koordinasi pada tingkatan yang berbeda.
3. Faktor sumber daya, untuk kebijakan dan implementasi program, lingkungan yang kondusif dan efektivitas organisasi merupakan bagian penting dalam implementasi kebijakan .

4. Faktor karakteristik, karakteristik implementor mempengaruhi yang menentukan determinasi suksesnya pelaksanaan kebijakan.

2.1.1.5 Model Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan banyak dipengaruhi oleh cabang ilmu pengetahuan.

Menurut Nugroho (dalam Novita Tresian dan Noverman Duadji, 2017:51-54),

model implementasi kebijakan yaitu:

A. Model Implementasi Edward III

Edward III menegaskan bahwa ada 4 isu pokok agar implementasi kebijakan publik menjadi efektif yaitu :

1. Komunikasi
Berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Implementasi yang efektif baru akan terjadi apabila para pembuat kebijakan dan implementor mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, dan hal itu hanya dapat diperoleh melalui komunikasi yang baik.
2. Sumber Daya
Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksanaan kebijakan publik untuk *carry out* kebijakan secara efektif.
3. Disposisi (pelaksana)
Menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.
4. Struktur birokrasi
Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif, karena terdapat ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi yang baik. Menurut Edward III terdapat 2 karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi kearah yang lebih baik yaitu dengan melakukan *Standart Operating Prosedures* (SOP) dan fragmentasi.
 - ✓ Berdasarkan Permendagri No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan: *Standard Operating Prosedures* (SOP) adalah mekanisme, sistem dan prosedur pelaksana kebijakan, pembagian

tugas pokok, fungsi kewenangan, dan tanggung jawab dalam implementasi kebijakan publik.

- ✓ *Fragmentation* (penyebaran tanggung jawab) adalah penyebaran tanggung jawab atas bidang kebijakan antara beberapa unit organisasi oleh pelaksana dalam implementasi kebijakan publik.

B. Model Implementasi Grindle

Model implementasi kebijakan selanjutnya dikemukakan oleh Grindle ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Ide dasarnya adalah bahwa setelah kebijakan ditransformasikan, barulah implementasi kebijakan hasilnya ditentukan oleh *implementability*. Menurutnya keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dari dua hal yaitu:

1. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu:
 - ✓ Dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok
 - ✓ Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

C. Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier

Menurut Mazmanian dan Sabatier mengklasifikasikan proses implementasi kebijakan kedalam tiga variabel:

1. Variabel Independen, yaitu mudah tidaknya masalah dikendalikan yang berkenaan dengan indikator masalah teori dan teknis pelaksanaan, keragaman obyek, dan perubahan seperti apa yang dikehendaki.
2. Variabel Intervening, yaitu variabel kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan proses implementasi dengan indikator kejelasan dan konsistensi tujuan, dipergunakannya teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarkis diantara lembaga pelaksana, aturan pelaksana dari lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksana dan keterbukaan kepada pihak luar.
3. Variabel Dependen, yaitu tahapan dalam proses implementasi dengan lima tahapan, yaitu pemahaman dari lembaga/badan pelaksana dalam bentuk disusunnya kebijakan pelaksana, kepatuhan obyek, hasil nyata, penerimaan atas hasil nyata tersebut dan akhirnya mengarah kepada revisi atas kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan tersebut ataupun keseluruhan kebijakan yang bersifat mendasar.

2.1.2 Kartu Tanda Penduduk Elektronik

2.1.2.1 Pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik

KTP-el adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan dengan berbasis database kependudukan nasional. KTP-el menurut Ardi Perdana, (2013 : 1) ialah “kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dalam segi fisik maupun penggunaannya menggunakan sistem komputerisasi”. Program KTP-el mulai diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negei Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama dimulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 April 2012 yang mencakup 67 juta di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan setidaknya 172 juta penduduk sudah memiliki KTP-el.

Program KTP-el dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan oleh belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggunakan KTP-nya. Misalnya dapat digunakan untuk :

1. Menghindari pajak
2. Menggambarkan korupsi atau tindakan kriminal lainnya
3. Melakukan penipuan identitas untuk kegiatan teroris

4. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota.

Kartu tanda penduduk elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Hingga saat ini, penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu kartu tanda penduduk saja, yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK sendiri merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan dapat berlaku seumur hidup. nomor NIK yang sudah dimiliki ini nantinya bisa dijadikan sebagai 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 Administrasi Kependudukan).

2.1.2.2 Fungsi dan Kegunaan KTP-el

Adapun fungsi dan kegunaan KTP-el adalah sebagai berikut:

1. Identitas jati diri tunggal
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan sebagainya
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP
4. Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan oleh pemerintah.
5. Untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat, sehingga Data pemilih dalam pemilu dan pemilukada yang selama ini sering bermasalah tidak lagi, dan semua warga Negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya

6. Mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta, karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

2.1.2.3 Format Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Struktur KTP-el terdiri dari Sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam diantara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi KTP-el sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada ditangan orang yang benar atau tidak. Untuk menciptakan KTP-el dengan Sembilan layer, tahap pembuatannya sebagai berikut:

1. *Hole Punching*, yaitu melubangi kartu sebagai tempat meletakkan chip
2. *Pick and pressure*, yaitu menempatkan chip di kartu
3. *Implanter*, yaitu pemasangan antena (pola) melingkar berulang menyerupai spiral)
4. *Printing*, yaitu pencetakan kartu
5. *Spot welding*, yaitu pengepresan kartu dengan aliran listrik
6. *Laminating*, yaitu penutupan kartu dengan plasti pengaman

KTP-el dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text*, *microtext filter image*, *invisible ink* dan warna yang berpendar dibawah sinar ultraviolet serta anti *copy design*.

2.1.2.4 Prosedur Mendapatkan Kartu Tanda Penduduk

Untuk mendapatkan KTP-el khusus bagi yang belum pernah melakukan pencatatan data diri untuk membuat KTP-el maka harus memenuhi syarat sebagai berikut:

1. Berusia 17 tahun keatas
2. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) yang masih berlaku
3. Surat keterangan pindah dari kota asal, jika bukan warga setempat.
Serta melampirkan Kartu Keluarga
4. Surat keterangan pindah dari luar negeri, dan surat ini harus diterbitkan oleh instansi pelaksana bagi Warga Negara Indonesia (WNI) yang datang dari luar negeri karena pindah.

Untuk penduduk yang sudah memiliki KTP dan ingin mengganti ke KTP-el harus membawa persyaratan sebagai berikut :

1. Fotocopy Kartu Keluarga
2. KTP lama

Penelitian Terdahulu

Secara umum penelitian terdahulu adalah sumber lampau dari hasil penelitian yang nantinya diusahakan oleh peneliti untuk membandingkan penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian terdahulu juga bisa sebagai sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian. Selain itu, peneliti juga bisa memeriksa apa yang kurang dan kelebihan untuk dikembangkan. Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, dicantumkan hasil penelitian terdahulu yang pernah peneliti baca sebelumnya yang tentunya sejenis dengan penelitian ini.

Penelitian terdahulu ini bermanfaat dalam membantu mengolah atau memecahkan masalah yang timbul dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur. Walaupun lokasinya dan masalahnya tidak sama persis dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu ini sangat bermanfaat dalam membantu peneliti menemukan sumber-sumber pemecahan masalah penelitian ini. Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang peneliti baca:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1. Dewi Citra Larasati (2019)	Manajemen Pelayanan KTP-el Di Era pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang	Metode penelitian kualitatif dengan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.	Pelayanan KTP-el di Kota Malang masih mengalami beberapa kendala seperti antrian panjang dan sistem yang lambat. Namun ada beberapa kebijakan yang dibuat seperti Disdukcapil telah melakukan standar pelayanan yang dalam manajemen pelayanan KTP-el dengan mengurangi jam pelayanan tatap muka dan membatasi 60 orang setiap harinya, mengalihkan pelayanan konsultasi dan kelengkapan berkas melalui layanan WA, masyarakat juga tidak dipungut biaya. Penelitian ini merupakan penelitian yang pertama dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado tentang manajemen pelayanan KTP-el di masa pandemi, dan

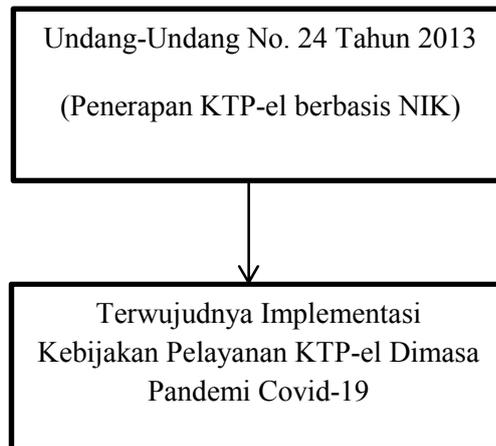
			penelitian ini masih membutuhkan penelitian yang lebih mendalam untuk mendapatkan data yang lebih banyak dan akurat dan untuk mengetahui apakah manajemen pelayanan dimasa panademi itu, dilaksanakan dengan baik.
2. Ahmad Farouq Mulku Zahari (2019)	Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau	Metode penelitian kualitatif deskriptif melalui studi literature	Pelayanannya telah sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi whatsapp (WA) melalui ponsel android, masyarakat juga tidak dipungut biaya dalam proses pembuatannya, penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Meskipun ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme mekanisme pelayanan online. Penelitian ini merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan mengenai pelayanan KTP-el dimasa pandemi.
3. Idos Firdaus (2019)	Implementasi Kebijakan E-KTP di Kecamatan	Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan	Kebijakan yang dibuat belum efektif karena masih terdapat kekurangan dari pemerintah, yaitu:

	Jiput Kabuptaen Pandeglang	pendekatan deskriptif.	kemampuan sumber daya pegawai yang kurang optimal, kurangnya fasilitas yang dibutuhkan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga kurangnya informasi yang diterima masyarakat, kurangnya koordinasi dan komunikasi, dan kurangnya pemberian pelayanan yang optimal atau prima. Penelitian ini merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan di Kecamatan Jiput Kabupaten Pandeglang tentang implementasi kebijakan E-KTP.
4. Yuniar Lanti (2016)	Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Kecamatan Singkil Kota	Metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif.	Implementasi kebijakan pelayanan E-KTP di Kecamatan Singkil pada umumnya sudah efektif dilihat dari empat aspek penting dari proses implementasi kebijakan yaitu, mulai dari aspek Komunikasi, staf pelaksanaan program pelayanan E-KTP, serta pelaksanaanya mudah dipahami oleh masyarakat. Dan dari aspek sumber daya, dilihat dari jumlah staf pelaksana, informasi atau pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, anggaran dana, serta sarana dan prasarana pendukung penyelenggaraan program E-KTP, semuanya sudah memadai. Penelitian ini merupakan lanjutan dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya oleh Jahratul Idami dengan judul Implementasi Kebijakan

			Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP)
5. Mira Hasnawati (2012)	Implementasi E-KTP Di Kecamatan Baros Kabupaten Serang	Metode penelitian kaulitatif dengan pendekatan deskriptif	Kemampuan sumber daya pegawai yang menangani E-KTP belum optimal dan kurang siap. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan mengakibatkan kurangnya informasi tentang program E-KTP yang diterima oleh warga Baros. Dan kurangnya koordinasi terhadap pegawai mengakibatkan pegawai kurang memiliki kedisipinan pada saat bekerja. Penelitian ini merupakan Penelitian yang pertama kali dilakukan di Kecamatan Baros.
6. Andi Supriandi (2012)	Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang	Metode penelitian Kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Gung Sari belum berjalan dengan baik, terutama dalam hal pengurusan KTP. Masih banyak masyarakat yang mengeluh dengan waktu yang selesai yang cukup lama. Penelitian ini merupakan penelitian yang pertama kali dilakukan mengenai analisis kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gunung Sari.

Kerangka Berpikir

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah bahwa Kantor Kecamatan Medan Timur merupakan pemerintahan yang berperan penting bagi masyarakat. Termasuk dalam hal pengurusan administrasi kependudukan salah satunya adalah KTP-eL. KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagai identitas penduduk resmi Negara Indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan), yang dibuat secara elektronik dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Inisiasi KTP-el dimulai tahun 2009 dan mulai diterapkan secara nasional pada bulan Februari 2011.

KTP-el bertujuan untuk sebagai identitas diri dari penduduk dan berlaku secara nasional, mencegah KTP ganda, pemalsuan KTP, dan juga untuk mendukung terwujudnya data base kependudukan yang akurat. KTP-el sudah memenuhi semua ketentuan yang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013

muncul dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, sehingga terwujudnya implementasi kebijakan pelayanan KTP-EL yang baik terutama dalam masa pandemi Covid-19. Terutama disaat pandemi ini juga masyarakat dituntut untuk memiliki KTP-el, karena KTP-el merupakan salah satu persyaratan pencairan bantuan sosial terhadap warga yang terkena dampak Covid-19, sehingga keberadaanya sangatlah penting ditangan setiap warga. Oleh karena itu Pemerintah dituntut agar tetap memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, dengan tetap menjalankan protokol kesehatan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berkembang dengan pelayanan yang terbuka melalui wawancara, data observasi, data dokumen, dan data audiovisual untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Medan Timur. Kantor Kecamatan Medan Timur dipilih sebagai lokasi penelitian karena Kantor ini menjadi tempat untuk melayani masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan khususnya KTP- el. Penelitian dimulai dari tanggal 19 April 2021-28 Juli 2021.

Informan Penelitian

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti ditempat penelitian diantaranya:

1. Informan kunci, merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.

Informan kunci yaitu : Bapak L.R Situmorang sebagai Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kantor Kecamatan Medan Timur.

2. Informan Utama, merupakan yang terlibat langsung dalam program pelayanan KTP-el di Kantor Camat Medan Timur, yaitu : Bapak Lambok Manurung, SE. dan Bapak Faisal Ahmad Matondang Sebagai pegawai penyelenggara KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur.
3. Informan Tambahan, merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, yaitu masyarakat yang datang mengurus KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan usaha untuk membatasi penelitian. Metode pengumpulan data merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Data yang telah dikumpulkan dan diperoleh akan menjadi bahan untuk mendukung terlaksananya proses penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Penerapan itu digunakan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan secara bebas dan bersifat mendalam yaitu berupa dialog atau Tanya jawab kepada narasumber.

- b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen yang relevan atau pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Dapat berupa prosedur, peraturan-

peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

c. Materi atau Audiovisual

Teknik ini adalah teknik pengumpulan data melalui bentuk foto, saat wawancara, rekaman suara saat wawancara.

Defenisi Konsep

Defenisi konsep merupakan istilah defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok, atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pembatasan yang jelas dari setiap konsep yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikemukakan konsep sari penelitian ini yaitu :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 muncul dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar prima.
2. Implementasi kebijakan publik merupakan kejadian-kejadian ataupun kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan yang mencakup baik usaha untuk mengadminstrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian itu.

Implementasi kebijakan publik merupakan pelaksanaan rencana yang disusun secara sistematis agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Dalam hal ini, tujuan dari

implementasi kebijakan publik adalah untuk mengatur sejauh mana efektivitas keterlaksanaan pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur.

Analisis Data

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analisis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisa dalam penelitian ini adalah :

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara men-scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilih-milih dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sence* atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi/ informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan mensegmentasin kalimat-kalimat (paragraf-paragraf).
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi atau peristiwa-peristiwa dalam setting tertentu.
5. Menunjukkan bagaiman deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.

6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti pelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini? Akan mengungkap esensi dari suatu gagasan.