
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN KTP-EL DIMASA
PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KECAMATAN MEDAN TIMUR**

Oleh:

Laurencia Primawati Degodona

Nita Yuni Sahra Lubis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan pembuatan KTP-el dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kecamatan Medan Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif Deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Tata Pemerintahan sebagai informan kunci, seksi penyelenggara KTP-el sebagai informan utama dan masyarakat sebagai informan tambahan. Data dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur telah melaksanakan kebijakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KTP-el, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan website. Namun, kebijakan tersebut belum sepenuhnya terlaksana dengan baik jika dilihat berdasarkan empat fenomena yang digunakan sebagai tolak ukur. Diantaranya Indikator Implementasi Kebijakan KTP-el, Prosedur Implementasi Kebijakan KTP-el, Sarana dan Prasarana serta, Prosedur Pelayanan KTP-el. Hanya tiga faktor yang terpenuhi dengan baik, yaitu (1) Prosedur Implementasi Kebijakan KTP-el, (2) Prosedur Implementasi Kebijakan KTP-el, (3) serta Sarana dan prasarana. Sedangkan satu indikator lainnya yaitu Prosedur Pelayanan, dimana masih banyak masyarakat yang mengeluh bahwa ketepatan waktu yang dijanjikan petugas di Kecamatan Medan Timur belum sepenuhnya tepat, dan masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui dan memahami mekanisme pengurusan KTP-el secara online.

Kata Kunci : KTP-el, Implementasi Kebijakan Publik

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

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

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.

Pemerintah 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 waktu 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 mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur.

KAJIAN PUSTAKA

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.

Implementasi Kebijakan Publik

Pengertian Implementasi Kebijakan Publik 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 berjakan. pemerintah 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 merupakan kebijaksanaan dan rangkaian konsep awal yang menjadi garis besar dan rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak dengan maksud mencapai sasaran. 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.

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 sifatnya teknis dan operasional.

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.

Tahap Aplikasi

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

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 unuk 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. Kesiediaan 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.

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:

Model Implementasi Edward III

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

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.

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.

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 mendorong 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.

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 dan Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

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.

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 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 (Penerapan KTP-el berbasis NIK)

Terwujudnya Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid 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.

METODE 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.

Informan Penelitian

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

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.

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 :

- Wawancara
- Dokumentasi
- Materi atau Audiovisual

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. hal

tersebut, dapat dikemukakan konsep sari penelitian ini yaitu :

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.

Implementasi kebijakan publik merupakan kejadian-kejadian ataupun kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan yang mencakup baik usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian itu.

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.
4. Menetapkan proses coding untuk mendeskripsikan setting orang-orang, kategori-kategori dan tema-tema yang akan dianalisis.
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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Mekanisme Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19.

Pekerjaan yang baik haruslah mempunyai prosedur yang jelas dalam suatu kegiatannya, begitu juga dalam kebijakan implementasi pelayanan KTP-el dimasa pandemi ini, perlu adanya kegiatan yang jelas dan perencanaan yang tersusun sesuai dengan standard prosedur yang telah dihasilkan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan. Pelaksanaan kebijakan implementasi pelayanan KTP-el dimasa pandemic covid-19 ini menurut Edward (dalam Novita Tresiana dan Noverman Duadji,

2017 : 51-54), ada empat cara agar implementasi kebijakan pelayanan publik menjadi lebih efektif yaitu : Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi (Pelaksana), dan Struktur Birokrasi.

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. Sumber Daya berkenaan dengan kecakapan pelaksanaan kebijakan publik untuk carry out kebijakan secara efektif.

Disposisi (pelaksana) berkenaan dengan 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. Dan Struktur birokrasi, 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.

Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur

Pelayanan pembuatan KTP-el merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan

publik yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah. Proyek KTP-el ini dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin curang terhadap Negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Pada pelayanan ini pembuatan KTP-el di Kecamatan Medan Timur terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang panjang yang dikarenakan jumlah penduduk Kecamatan Medan Timur yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan KTP-el yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung perekaman data diri di Kecamatan Medan Timur. Hal itu dapat diyakini dengan berdasarkan dari wawancara dengan Kasi Tata Pemerintahan yang mengungkapkan bahwa hanya tersedia finger print, scan retina dan kamera satu set, yang dimana semua fasilitas tersebut sudah tua dan sudah perlu diganti. Terlebih dimasa pandemi Covid-19, dimana masyarakat Kecamatan Medan Timur semakin banyak yang ingin mengurus KTP-el. Hal ini juga didasari karena keberadaan KTP-el untuk saat ini saat penting ditangan masyarakat karena, KTPel menjadi salah satu syarat untuk penerimaan bansos kepada masyarakat yang terkena dampak dari covid-19. Hal ini menyebabkan semakin banyaknya masyarakat Kecamatan Medan Timur

yang banyak mengantri untuk mengurus KTP-el.

Hal ini tentu sudah bertentangan dengan peraturan pemerintah tentang mengikuti protokol kesehatan. Melihat kejadian itu yang dimana saat ini Pemerintah membuat peraturan agar sedapat mungkin menghindari kerumunan dan tetap menjaga jarak, namun pelayanan kepada masyarakat harus tetap berjalan dengan baik, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat kebijakan tentang pelayanan administrasi kependudukan khususnya KTP-el dimasa pandemi covid-19.

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana melaksanakan aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Seperti yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, bahwa hakekat dari implementasi merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang.

Bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tentang implementasi kebijakan pelayanan KTP-el adalah berdasarkan surat edaran dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Medan yang telah mengoperasikan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Dimana, pengurusan administrasi kependudukan dilakukan berbasis online. Masyarakat

yang sebelumnya harus datang ke Kantor Camat sekarang bisa melalui aplikasi online dengan via sibisa, pemkomedan.go.id.

Masyarakat bisa mengurus sendiri dokumen kependudukan yang telah dimohonkan sebelumnya. Kebijakan tersebut dibuat, agar mengurangi kerumunan dimasa pandemi Covid-19 saat ini, untuk menghindari semakin banyaknya masyarakat yang terjangkit virus corona tersebut.

Tercermin bahwa kebijakan yang dibuat sangat diharapkan dapat mempermudah warga dalam pembuatan KTP-el, kebijakan tersebut juga harus didukung dengan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat baik yang dilakukan oleh Disdukcapil maupun dari Kecamatan sendiri. Kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya pada pembahasan sebelumnya menyebutkan bahwa manfaat dan tujuan dari adanya pelaksanaan kebijakan pelayanan KTP-el dimasa pandemi bagi pemerintah dan masyarakat, yaitu :

1. Untuk terwujudnya tertib administrasi
2. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat
3. Untuk mengurangi masyarakat yang datang yang mengurus KTP-el, sehingga menurunnya tingkat kerumuman masyarakat di Kantor Kecamatan
4. Pengurusan administrasi kependudukan lebih efektif dan cepat

Berdasarkan penjelasan yang telah peneliti paparkan sebelumnya, dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur

dimasa pandemi covid-19, terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya, proses yang dimaksud yaitu tahap awal pendaftaran secara online sampai pengambilan KTP-el.

Untuk mengetahui bagaimana proses implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kecamatan Medan Timur maka berikut adalah hasil wawancara dengan beberapa informan dan analisis peneliti selama ikut mengambil bagian dalam pelayanan KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dimasa pandemi covid-19 di Kantor Kecamatan Medan timur pada umumnya sudah baik meskipun belum sepenuhnya efektif jika dilihat dari empat aspek penting dari proses implementasi kebijakan sebagaimana yang dikemukakan oleh Edward III, (dalam Novita Tresian dan Noverman Duadji, 2017 : 51-54), yakni dari aspek :

Komunikasi

Komunikasi dalam implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan menginformasikan secara jelas dan transparan kepada seluruh staf/pegawai tentang implementasi

kebijakan pelayanan KTP-el. Instruksi atau perintah pimpinan terhadap staf/pelaksana tentang pelaksanaan kebijakan pelayanan KTP-el di instansi sudah jelas. Perintah pimpinan telah dilaksanakan dengan baik.

Sumber daya

Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Mekanisme dan struktur organisasi pelaksanaan/pembagian tugas dan tanggungjawab pelaksana harus jelas. Hasil penelitian menunjukkan sumber daya dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur, dilihat dari segi aspek jumlah staf pelaksana, informasi pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, anggaran dana semuanya sudah baik. Namun sarana dan prasarana pendukung implementasi kebijakan pelayanan KTP-el, sudah mulai tua dan perlu diganti, agar pelayanan KTP-el semakin baik kedepannya.

Disposisi

Dilihat dari dukungan terhadap kebijakan ini, prioritas terhadap program kebijakan ini, kompetensi, komitmen pelaksana, dan peran pimpinan terhadap dana untuk insentif pegawai pelaksana,

menunjukkan Disposisi dari program ini sudah baik, semua unsur/komponen pemerintah mendukung penuh terhadap pelaksanaan program ini. Pegawai pelaksanaanya punya komitmen tinggi, serta petugas pelayanan sopan dan disiplin serta melaksanakan dengan penuh tanggungjawab.

Prosedur Pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Medan Timur

Di Kantor Kecamatan Medan Timur terdapat proses pelaksanaannya. Hal tersebut telah diatur oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Berikut ini adalah proses dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan KTP-el:

Pelaksanaan Kebijakan

Implementasi kebijakan publik merupakan suatu hal yang kompleks karena dalam pelaksanaannya tidak terlepas 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 dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan di Kantor Kecamatan Medan Timur sudah dilaksanakan oleh pegawai khususnya yang mengurus bagian KTP-el yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat agar tidak perlu melakukan antrian di Kantor kecamatan Medan Timur karena masyarakat sendiri telah bisa mendaftarkan diri sendiri melalui website yang telah dibuat sebelumnya.

Sosialisasi

Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dimasa pandemi covid-19, merupakan kebijakan yang yang baru dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikan harus jelas. Baik informasi dari Disdukcapil kepada Kantor Kecamatan Medan Timur, maupun informasi dari pemerintah Kecamatan Medan Timur kepada masyarakat Medan Timur. Cara yang perlu dilakukan pemerintah untuk memberikan informasi tersebut adalah dengan cara melakukan sosialisasi. Sosialisasi tersebut bertujuan agar dapat memberikan informasi tentang kebijakan pelayanan KTP-el.

Proses pembuatannya, dan keuntungan dari kebijakan pelayanan KTP-el tersebut, agar pemerintah Kecamatan Medan Timur, sebagai pelaksana dapat melaksanakan program kebijakan tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan masyarakat sebagai stakeholder dari KTP-el dapat mengetahui dengan jelas dari kebijakan tersebut. Namun hal ini menjadi permasalahan ketika informasi tidak tersampaikan dengan baik. Jika pemerintah Kecamatan tidak memberikan sosialisasi yang baik dan menyeluruh kepada masyarakat, maka dengan begitu masyarakat kurang mengetahui tentang cara dan tujuan dibuatnya kebijakan pelayanan KTP-el berbasis online seperti yang dinyatakan oleh beberapa informan masyarakat bahwa kebijakan ini belum diketahui sepenuhnya.

Kendala kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak pemerintah, baik dari Pemerintah Kecamatan Medan Timur serta masyarakat Medan Timur terbukti bahwa terjadi beberapa permasalahan dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el yang peneliti temukan dilapangan, sebagai berikut :

1. Terdapat warga yang belum mengetahui informasi mengenai Kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el yang dilakukan secara online yang sudah dilakukan sampai saat ini terhitung mulai dari adanya pandemi covid-19 sampai saat ini, masih terdapat warga yang belum mengetahui informasi mengenai kebijakan tersebut. Terbukti dengan masih banyak warga Medan Timur yang mengurus administrasi kependudukan secara manual atau datang langsung ke kantor kecamatan Medan Timur untuk mengurus administrasi kependudukan terutama KTPel
2. Kendala dalam pendaftaran secara online Bagi masyarakat yang sudah mengetahui informasi mengenai kebijakan tersebut dan sudah memanfaatkannya ada beberapa kendala yang mereka hadapi saat proses pendaftaran melalui situs layanan online tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat bahwa masyarakat banyak mengalami kendala di pembuatan akun dimana kode verifikasi tidak dikirimkan ke email yang sedang melakukan pendaftaran sehingga masyarakat sulit untuk melanjutkan ketahapan berikutnya.
3. Jangka waktu pelayanan

Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan khususnya KTP-el secara online, KTP-el tersebut akan selesai dalam jangka waktu 10 hari kerja dan bagi masyarakat yang masih melakukan pengurusan KTP-el secara manual atau langsung ke Kantor Kecamatan Medan Timur akan selesai dalam 6 hari kerja. Yang ditemukan peneliti di lapangan adalah saat warga yang akan mengambil KTP-el pada hari yang telah ditentukan oleh Kecamatan Medan Timur, KTP-el tersebut belum selesai dan masyarakat disuruh untuk datang kembali.

Faktor Sarana dan Prasarana implementasi kebijakan pelayanan KTP-el

Sarana dan prasarana yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sebagai sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja tersebut. Yang menjadi sarana dan prasarana yang digunakan sebagai alat bantu utama dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el ini adalah jaringan internet yang lancar, ketersediaan jumlah kursi dalam ruang tunggu, serta kelengkapan alat perekaman data diri.

Berdasarkan pengamatan peneliti selama ikut menjadi bagian dari pelayanan dari KTP-el, sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Medan Timur sudah lengkap dan memadai. Hanya saja memang jumlah dari prasarana tersebut sangat terbatas, misalnya saja seperti

jumlah komputer yang digunakan untuk menginput data perekaman dan pengecekan data adalah satu komputer yang terhubung dengan jaringan internet.

Selain itu jaringan internet di Kecamatan Medan Timur sering kali bermasalah. Memang ini diluar kendali pegawai di Kecamatan Medan Timur, hanya saja kalau kecepatan internet ditambah maka akan menambah kecepatan jaringan internet.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah salah satu prinsip yang sangat penting dalam menilai baik buruknya kualitas suatu pelayanan. Prosedur harus sederhana dan mempermudah pengguna layanan. Kemudian tahapan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur pelayanan tersebut meliputi : Kejelasan informasi pelayanan, Ketepatan Waktu pelayanan, Keterbukaan biaya pelayanan, dan Proses pelayanan. Dalam pengurusan KTP-el di Kecamatan Medan Timur memiliki prosedur pelayanan KTP-el yang jelas dan sederhana

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan diatas, implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur dapatlah ditarik kesimpulan sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Komunikasi yang terjadi dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Dimasa Pandemi Di Kantor

Kecamatan Medan Timur pada umumnya belum sepenuhnya efektif, komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang ditetapkan, namun metode pelaksanaannya belum sepenuhnya dapat dipahami oleh masyarakat dan masyarakat masih memiliki kendala dalam memanfaatkan kebijakan tersebut

2. Sumber daya, dilihat dari jumlah staf pelaksana, informasi/pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai pelaksana, anggaran dana, semuanya sudah memadai namun, sarana dan prasarana pendukung implementasi kebijakan pelayanan KTP-el sudah belum memadai.
3. Disposisi, dilihat dari dukungan terhadap program ini, prioritas terhadap program ini, kompetensi, komitmen pelaksana, dan peran pimpinan terhadap dana untuk insentif pegawai pelaksana, menunjukkan Disposisi dari program ini sudah baik, semua unsur/komponen pemerintah mendukung penuh terhadap pelaksanaan program ini. Struktur birokrasi, dilihat dari struktur organisasi pelaksana/pembagian tugas, standar operasional prosedur (SOP), mekanisme prosedur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian implementasi KTP-el di Kantor Kecamatan Medan Timur belum sepenuhnya baik.
4. Prosedur Implementasi Kebijakan Publik Implementasi kebijakan pelayanan KTP-el dimasa pandemi covid-19, merupakan kebijakan yang

yang baru dibuat oleh Disdukcapil. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikan harus jelas. Baik informasi dari Disdukcapil kepada Kantor Kecamatan Medan Timur, maupun informasi dari pemerintah Kecamatan Medan Timur kepada masyarakat Medan Timur. Cara yang perlu dilakukan pemerintah untuk memberikan informasi tersebut adalah dengan cara melakukan sosialisasi.

5. Kelengkapan sarana dan prasarana di Kecamatan Medan Timur memadai, hanya saja memang jumlah alat bantu pelayanan masih minim. Seperti alat bantu perekaman data diri masyarakat hanya ada satu paket alat perekam, sedangkan masyarakat yang akan datang untuk mengurus KTP-el selalu mengalami peningkatan.
6. Pelayanan prosedur pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur sudah sangat jelas dan tidak mempersulit masyarakat. Setiap informasi tentang syarat pengurusan administrasi dapat dilihat dimading atau spanduk yang ada didepan Kecamatan Medan Timur.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tersebut dan beberapa penemuan dalam penelitian ini, maka perlu dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum implementasi kebijakan pelayanan KTP el Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur jika dilihat dari aspek komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi

pada umumnya implementasi kebijakan pelayanan KTP-el sudah dilaksanakan dengan baik, namun perlu diperhatikan lagi, karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai kebijakan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

1. Kantor Kecamatan Medan Timur diharapkan agar semua aspek-aspek penting dalam rangka implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Kecamatan Medan Timur masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik lagi, baik aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, maupun struktur birokrasi.
2. Selain memberikan brosur Kantor Kecamatan Medan Timur perlu melakukan sosialisasi secara merata dan baik kepada masyarakat tentang kebijakan pelayanan secara online agar masyarakat lebih paham mengenai pendaftaran pengurusan administrasi kependudukan secara online agar masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan Medan Timur.
3. Dimasa pandemi covid-19 diharapkan agar Kecamatan Medan Timur menyediakan alat untuk cek suhu badan agar dapat dilakukan pengecekan suhu badan bagi setiap masyarakat yang datang.

DAFTAR PUSTAKA.

Buku

Creswell, Jhon W (2014). *Research Design Pendekatan Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*, Cetakan Keempat, Yogyakarta.

Hayat (2018). *Reformasi Kebijakan Publik: Perspektif Makro Dan Mikro*, Cetakan Pertama, Prenamedia Grup, Jakarta.

Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti, (2015). *Implementasi Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasinya*, Gava Media, Yogyakarta.

Tresiana, Novita dan Noverman Duadji (2017). *Kebijakan Publik Teori dan Praktek Model-Model Pengelolaan Pembangunan Daerah*, Edisi 1, Suluh media, Yogyakarta.

Winarno, Budi. (2018). *Kebijakan Publik*, Yogyakarta CAPS.

Jurnal

Dimiyanti, Azima (2020). "Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung", *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 4 Nomor 01, hal 3, UNILA, Lampung.

Hasim, Djamil (2018). "Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng", *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 8 Nomor 1,hal 2, UNM, Makassar.

Oktamia, Dewi Sinta (2018). "Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung", *jurnal Administrasi Negara*, Volume 2 Nomor 1, hal 8, UNTIDAR, Magelang.

Perdana, Ardi (2013). “Efektivitas Pelayanan Program E-KTP Pada Masyarakat”, Jurnal Admnistrasi Negara, Volume 2 Nomor 2, hal 2, UNITRI, Malang.

Zahari, Ahmad (2021). “Pelayanan KTP Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau”, Jurnal Admnistrasi Negara, Volume 4 Nomor 2, hal 2, USN, Sulawesi Tenggara.

Sumber Undang-Undang
Permenpan Dan RB No. 19 Tahun 2020
Tentang Penyesuaian Sistem Kerja
Aparatur Sipil Negara.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Administrasi Kependudukan.
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004
Tentang Kebijakan Otonomi Daerah