

Implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas

Implementation of Permendagri Point 8, 2016 for Electronic Identity Card Services at Sub-district Office of Medan Amplas

Dian Haryanti, Warjio & Budi Hartono*

Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 21 Januari 2023; Direview: 03 Februari 2023; Disetujui: 21 Februari 2023

*Corresponding Email: budihartono@staff.uma.ac.id

Abstrak

Fokus penelitian ini adalah pelaksanaan implementasi kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2018 pada Kantor Camat Medan Amplas dan faktor yang mempengaruhi kebijakan implementasi. Peneliti menggunakan Teori Edwards III sebagai pedoman analisis dan menggunakan teori Miles, Huberman dan Saldana sebagai teknik analisis. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pengambilan data primer dengan teknik purposive sampling untuk menentukan informan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga cara yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 terhadap pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan dengan baik dengan kendala dari kesadaran dan partisipasi masyarakat dapat dilihat dari komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan, pelaksana dan warga masyarakat, SDM sudah memiliki kompetensi yang sesuai, SOP sudah ditetapkan dan petugas bertindak sesuai dengan SOP yang ada. Adapun faktor yang mempengaruhi implementasi adalah adanya peraturan pemerintah yang menjadi pedoman pelaksanaan implementasi, sosialisasi kebijakan disampaikan dengan baik kepada warga masyarakat, sumber daya manusia yang sudah memiliki kompetensi di bidangnya, sarana dan prasarana yang lengkap, kesadaran dan minat partisipasi masyarakat.

Kata kunci: Implementasi; Kartu Tanda Penduduk Elektronik; Kantor Camat; Medan Amplas.

Abstract

The focus of this research is the implementation of Permendagri point 8, 2016 at the Medan Amplas Sub-District Office and influencing factors of policies implementation. The researcher used Edwards III's theory as a guideline for analysis and used the theory of Miles, Huberman and Saldana as an analytical technique. The type of research used is descriptive qualitative research with primary data collection using purposive sampling technique to determine research informants. Data collection techniques using three ways, namely interviews, observation, and documentation. The results of the research show that the implementation of Permendagri Point 8, 2016 regarding Electronic Electronic Identity Card services at the Sub-District Office of Medan Amplas has been going well with constraints from public awareness and participation as can be seen from good communication between policy makers, implementers and community members, human resources already have appropriate competence, SOPs have been established and officers Act according to existing SOPs. The factors that influence implementation are the existence of government regulations that serve as guidelines for implementation, policy socialization is conveyed properly to citizens, human resources who already have competence in their fields, complete facilities and infrastructure, awareness and interest in community participation.

Keyword: Implementation; Electronic Identity Card; Sub-District Office; Medan Amplas.

How to Cite: Haryanti, D., Warjio., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 2482-2495.



PENDAHULUAN

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang telah berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk untuk satu penduduk diwujudkan dengan kepemilikan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan dan memuat rekaman sidik jari tangan penduduk.

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang dengan pesat memberikan manfaat positif dan kemudahan dalam segala aspek kehidupan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan bertransaksi, yang dapat dilakukan dengan cepat, murah dan tepat, sehingga mendukung produktivitas kerja. Salah satu dampak positif dari perkembangan teknologi informasi ini adalah munculnya berbagai sarana informasi dan transaksi berbentuk elektronik, di antaranya *e-Government*, KTP Elektronik, *e-education*, *e-learning*, *e-medicine*, *e-laboratory*, *e-commerce*, dan *e-banking*.

Salah satu penerapan *e-Government* dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), yang merupakan salah satu program nasional yang dilaksanakan di setiap daerah, karena dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat, serta untuk terciptanya tertib administrasi. Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik yang berbasis Nomor Induk Kependudukan dan memuat rekaman sidik jari tangan penduduk, menjadi salah satu penjamin keamanan negara, karena peluang untuk memiliki identitas ganda atau identitas palsu bagi warga negara semakin kecil, yang pada gilirannya akan meminimalisir pula ancaman terorisme, tenaga kerja ilegal, dan perdagangan manusia (*trafficking*).

Pelaksanaan Program Nasional Penerapan KTP Elektronik dikelola oleh Pemerintah Pusat melalui Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri, diterapkan oleh pemerintah daerah dengan *leading sector* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait. Pemerintah melalui Kemendagri menetapkan kebijaksanaan bahwa "Seluruh kegiatan administrasi kependudukan di daerah akan ditanggung oleh APBN sehingga pemerintah daerah tidak lagi mengalokasikan anggaran untuk pembuatan KTP, Kartu Keluarga dan Surat Kematian". Larangan pemungutan biaya yang semula hanya untuk penerbitan KTP Elektronik kini berlaku untuk semua dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Akta Pengakuan Anak, sehingga bagi kabupaten/kota yang saat ini masih memungut biaya harus segera menyesuaikan.

Implementasi Kebijakan (Sunarti, 2016) merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas berwenang. Kebijakan Pemerintah dalam penyediaan KTP Elektronik ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Penerapan KTP berbasis NIK ini juga telah sesuai dengan pasal 6 Perpres Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Perpres Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, dengan tujuan agar terbangun penyimpanan *database* kependudukan yang akurat di tingkat kabupaten, kota, provinsi dan pusat dengan menggunakan rekaman elektronik berupa biodata, tanda tangan, pas foto dan sidik jari penduduk. Oleh karena itu, implementasi kebijakan program KTP Elektronik adalah salah satu kegiatan dari program nasional yang berbasis kepada administrasi kependudukan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pemerintah di setiap daerah.

Program KTP Elektronik juga dilaksanakan untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat, khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib KTP yang identik dengan data penduduk potensial pemilih pemilu (DP4), sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.



Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, telah menjelaskan mengenai persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik bagi penduduk (WNI dan Orang Asing). Untuk mendapatkan KTP Elektronik, penduduk harus melapor kepada petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik dengan mengisi formulir permohonan dan membawa persyaratan berupa NIK, Fotokopi Kartu Keluarga dan Fotokopi Kartu Izin Tinggal Tetap (khusus bagi penduduk orang asing).

Setelah persyaratan dinyatakan lengkap, maka petugas di tempat pelayanan KTP Elektronik memproses dengan tata cara merekam isi formulir permohonan KTP Elektronik ke dalam *database* kependudukan, melakukan verifikasi data penduduk secara langsung, melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata, membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan KTP Elektronik pada Formulir Permohonan (Purba et al., 2019).

Penyelenggaraan implementasi kebijakan KTP Elektronik memiliki kekurangan dan kelebihan yang pastinya akan mempengaruhi pelaksanaan kebijakan KTP Elektronik di Indonesia. Program KTP Elektronik ini sudah dilaksanakan di seluruh wilayah Indonesia termasuk di Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

Pada taraf implementasi, oleh karena pembuatan KTP Elektronik ini bersinggungan langsung dengan masyarakat, maka selain kemudahan, timbul pula kendala, hambatan dan tantangan, terutama bagi pelayan publik khusus pada Kantor Kecamatan Medan Amplas.

Sebagai pelaksanaan dari kebijakan pemerintah tersebut Kecamatan Medan Amplas telah melakukan program KTP Elektronik. Dan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan di Kecamatan Medan Amplas diperoleh data dari jumlah penduduk sebanyak 134.225 jiwa dan dikategorikan berdasarkan jenis kelamin sebanyak 66.785 jiwa (laki-laki), 67.440 (perempuan), yang wajib KTP sebanyak 98.495 jiwa dan yang belum wajib KTP sebanyak 35.730 jiwa. Dari kenyataan implementasi program KTP Elektronik di Kecamatan Medan Amplas kelihatannya masih terdapat beberapa kelemahan yaitu masih banyak masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP Elektronik. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti, timbulnya masalah tersebut penyebabnya adalah kurangnya kesadaran warga masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan khususnya KTP Elektronik sebagai identitas diri.

Penelitian Hasanawati, Yusuf & Ismanto (2012) di Kecamatan Baros Kabupaten Serang, masalah yang ditemui adalah sesuai data yang diperoleh terdapat warga yang belum terdata sebagai warga wajib KTP sebanyak 1.200 jiwa, sehingga berakibat warga tidak dapat melakukan perekaman e-KTP, kurang optimalnya sumber daya pegawai yang menangani KTP, sosialisasi dan informasi tentang program e-KTP yang diterima oleh warga masih sangat sedikit sehingga warga kurang mengerti tujuan dan manfaat dari program tersebut, Pemerintah Kecamatan Baros juga masih belum memiliki alat yang lengkap dalam pelaksanaan program e-KTP, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara pemerintah Kabupaten Serang dengan pemerintah Kecamatan Baros, kurangnya disiplin kerja pegawai, operator kurang juga masih terjadi pada saat jam kerja.

Penelitian Elya (2016) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan bahwa belum ada upaya pemerintah untuk melakukan evaluasi dan identifikasi mengenai implementasi program dan kebijakan sesuai dengan target yang direncanakan sehingga mencapai tujuan utama.

Penelitian Elisabeth (2017) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir, bahwa implementasi kebijakan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir sudah cukup baik, namun masih terkendala karena masih ditemukannya SDM yang kurang sebagai ADB dan operator KTP-el, kurangnya sosialisasi ke masyarakat yang tinggal di pedalaman, dan masih adanya budaya masyarakat yang belum menganggap bahwa memiliki KTP-el adalah kewajiban sebagai penduduk warga Negara Indonesia.

Dye (2013) mendefinisikan Kebijakan Publik dengan “what government to do, what they do it and what difference it makes”, sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan, dan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.



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

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

Dengan demikian maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisa implementasi kebijakan pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

METODE PENELITIAN

Menurut Nasution (2003) lokasi Penelitian adalah tempat atau lokasi penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur pelaku, tempat dan kegiatan yang diobservasi. Tempat/lokasi yang dipilih pada penelitian ini adalah Kantor Camat Medan Amplas, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara.

Menurut Singarimbun & Effendi (1995), metode penelitian merupakan suatu proses yang panjang, berawal dari menit untuk mengetahui fenomena-fenomena dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai dan seterusnya.

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Bodgan dan Taylor dalam Moleong (2002) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Penelitian dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif menurut Nasution (2003) adalah merupakan suatu metode yang bertujuan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, situasi, peristiwa, kegiatan, dan lain-lain dan hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Informan penelitian yaitu subjek yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi data penelitian, situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan harus memiliki pengetahuan mengenai permasalahan penelitian sehingga dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Teknik penentuan informan dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2017) mengemukakan bahwa teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Peneliti menggunakan *Purposive sampling* dengan tujuan untuk mengumpulkan suatu data yang benar-benar nyata dengan mewawancarai seorang informan yang dianggap mengetahui atau menguasai suatu keahlian atau pekerjaan tertentu di bidangnya. Sehingga dapat digunakan untuk mempermudah pengolahan data penelitian tersebut.

Informan utama (key informan) dalam Penelitian ini adalah Camat Medan Amplas, Irfan Asardi Siregar, S.Sos, dibantu Sekretaris Camat Medan Amplas, Andrew Fransiska Ayu, S.STP, M.Si., dan Kasi Tata Pemerintahan Camat Medan Amplas, Dian Haryanti, SE. Selain itu didukung informasi yang didapatkan dari beberapa warga masyarakat: Intan Khalizah Sirait, Rida Astuti, Ahmad Ramadhan, Hilda Sari Hutapea, dan Muhammad Anang.

Di dalam metode penelitian kualitatif, data dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu : wawancara. Menurut Satori & Komariah (2011), wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung dengan melakukan percakapan atau tanya jawab. Peneliti menggunakan wawancara yang dilaksanakan secara terencana dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dan berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara kepada para Informan, yaitu dengan Camat Medan Amplas sebagai pimpinan Pemerintahan Kecamatan Medan



Amplas yang merupakan pengambil kebijakan berhubungan dengan pelaksanaan program KTP Elektronik di Kecamatan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Medan Amplas dan Kasi Tata Pemerintahan Camat Medan Amplas, serta meminta data dokumen yang diperlukan yang berhubungan dengan jumlah pegawai dan kompetensi para pegawai dalam pelayanan di Kantor Camat Medan Amplas. Selain itu Peneliti juga melakukan wawancara dengan Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Lingkungan dan warga masyarakat sebanyak 5 orang untuk menjawab permasalahan penelitian ini.

Observasi. Metode observasi (Basrowi, 2008) merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk dapat melihat objek yang akan diteliti dan memperoleh data yang lebih akurat yang dibutuhkan sebagai pelengkap dalam penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung pada saat wawancara dan pada saat proses pelaksanaan program KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas. Peneliti akan melakukan pengamatan langsung pada saat berjalannya proses pembuatan KTP Elektronik, dimulai dari warga masyarakat yang datang dengan membawa dokumen administrasi kependudukan untuk melakukan perekaman KTP Elektronik, kemudian dilakukan perekaman data oleh operator, dan diakhiri dengan pengambilan KTP Elektronik yang telah selesai dicetak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Disamping itu, Peneliti juga akan mengamati proses pelayanan yang dilakukan oleh para Aparat Pemerintah Kecamatan Medan Amplas kepada warga masyarakat.

Dokumentasi. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti melakukan penyelidikan terhadap benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Dokumen yang akan menjadi bagian penelitian ini adalah Administrasi Kependudukan yang digunakan pada saat proses perekaman dan pencetakan KTP Elektronik, dokumen SOP Pelayanan KTP Elektronik, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas.

Analisis data (Sugiyono, 2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Menurut Miles & Huberman (1992) ada 4 (empat) komponen pokok dalam analisis data yakni:

Pengumpulan data. Pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data atau fakta yang digunakan untuk bahan penelitian. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Proses wawancara dilakukan kepada 10 (sepuluh) orang informan yang sudah ditentukan, observasi dilakukan dengan melihat langsung aktivitas di bagian pelayanan dan pelaksanaan proses perekaman KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas. Peneliti juga melakukan dokumentasi pada saat melakukan wawancara dan pada saat melakukan observasi proses pelaksanaan dan sarana prasarana pendukung di Kantor Camat Medan Amplas.

Reduksi data. Reduksi data merupakan proses pemilihan dan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga merupakan suatu bentuk analisis yang mempertegas, memperpendek, membuang hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Data yang dikumpulkan dari wawancara, hasil observasi dan dokumentasi kemudian dikelompokkan berdasarkan proses implementasi dan faktor yang mempengaruhi implementasi.

Penyajian data. Data yang telah direduksi, maka selanjutnya akan di sajikan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Hasil yang diperoleh dari 10 (sepuluh) orang informan akan diuraikan dan dimasukkan ke dalam tabel.

Penarikan kesimpulan. Pada tahap ini yang dilakukan Peneliti adalah memberikan kesimpulan terhadap analisis data dan evaluasi kegiatan yang mencakup pencarian makna serta

pemberian penjelasan dari data yang telah diperoleh. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam penelitian dimana data-data yang telah diperoleh akan ditarik garis besar atau kesimpulan sebagai hasil keseluruhan dari penelitian tersebut. Tetapi sebelum itu, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap yaitu menyusun simpulan sementara, dan kemudian perlu dilakukan verifikasi data dikarenakan bertambahnya data yang didapatkan. Selanjutnya dilakukan penarikan simpulan akhir dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan responden dengan permasalahan yang sedang diteliti secara konseptual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2016 terhadap Pelayanan KTP Elektronik pada Kantor Camat Medan Amplas

Peneliti melakukan analisis dengan menggunakan teori Edward III (1980), dimana implementasi kebijakan tersebut dipengaruhi oleh 4 (empat) variabel yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi.

Komunikasi berasal dari bahasa latin *communication*, yang bersumber pada kata *communis* yang artinya sama makna mengenai satu hal. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, atau untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung (secara lisan), maupun tidak langsung melalui media (Effendy, 2005).

Komunikasi juga merupakan suatu tindakan yang dilakukan agar kita dapat menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Ada beberapa komunikasi yang dapat dilakukan yaitu komunikasi atas kebawah (*downward communication*), komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) dan komunikasi dalam tingkatan yang sama atau sejajar.

Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting karena komunikasi berkaitan dengan penyampaian informasi, ide, keterampilan, peraturan dan lain-lain menggunakan sarana tertentu kepada pihak yang berhak menerimanya (Arifin, 2000)

Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan dibutuhkan komunikasi yang baik, jelas dan dapat dimengerti serta dipahami oleh semua pihak. Begitu juga dengan implementasi kebijakan KTP Elektronik sangat diperlukan komunikasi yang baik sehingga tujuan dan sasaran dapat disampaikan dengan baik kepada warga masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Pada saat observasi awal dilakukan oleh peneliti menemukan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan KTP Elektronik telah dilakukan oleh pihak kecamatan, kelurahan dan kepala lingkungan baik secara lisan maupun tulisan (melalui media sosial dan wa grup lingkungan) kepada warga masyarakat. Sosialisasi juga dilakukan kepada warga masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP Elektronik untuk mengajak anggota keluarga lainnya dan warga sekitar lingkungannya agar segera melakukan perekaman dan mendapatkan KTP Elektronik.

Menurut Edward III, terdapat 3 (tiga) indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan komunikasi, yaitu :

a. Transmisi

Transmisi (penyaluran) komunikasi yang baik kepada pelaksana implementasi kebijakan dapat menghasilkan implementasi yang baik pula. Dalam menjalankan kebijakan KTP Elektronik, Kantor Camat Medan Amplas bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut. Komunikasi yang baik berkaitan dengan kemampuan para pelaksana dalam menyampaikan dan mensosialisasikan prosedur yang berkaitan dengan implementasi kebijakan KTP Elektronik tersebut.

Transmisi kebijakan KTP Elektronik juga sudah disampaikan melalui lisan dan tulisan (media sosial dan wa grup lingkungan) seperti disampaikan oleh 5 (lima) orang warga masyarakat Kecamatan Medan Amplas.

b. Kejelasan



Perintah yang diterima oleh para pelaksana dari pemberi kebijakan harus jelas dan tidak membingungkan sehingga pesan yang disampaikan kepada masyarakat dari para pelaksana mengenai kebijakan menjadi jelas dan akurat agar tidak terjadi kesalahpahaman persepsi yang dapat menyebabkan tujuan implementasi kebijakan tidak tercapai.

Kejelasan informasi mengenai pelaksanaan KTP Elektronik terbilang sudah cukup jelas dan akurat. Dalam Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 yang mengatur tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional juga tercantum seluruh persyaratan tentang penerbitan KTP Elektronik yang kemudian disampaikan oleh para pelaksana kebijakan kepada warga masyarakat.

Pada observasi awal, Peneliti sudah melihat kejelasan informasi yang disampaikan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Prosedur Pelayanan (SPP) yang berisi persyaratan pengurusan Administrasi Kependudukan dan juga waktu pelayanan pada buku SOP dan SPP Kantor Camat Medan Amplas dan juga ditayangkan di layar televisi yang ada di ruang tunggu Kantor Camat Medan Amplas. Petugas di *front desk* juga akan menjelaskan dengan rinci kepada warga masyarakat mengenai persyaratan dan kelengkapan berkas Administrasi Kependudukan termasuk KTP Elektronik.

c. Konsistensi

Faktor ketiga yang mempengaruhi komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Implementasi kebijakan harus dilaksanakan secara konsisten dan jelas agar dapat berjalan dengan baik dan efektif. Para pembuat kebijakan harus menyampaikan perintah dengan jelas dan konsisten agar para pelaksana kebijakan tidak mengalami kesalahan dalam melaksanakan perintah yang diberikan.

Dari hasil wawancara dengan Camat Medan Amplas, Sekretaris Camat, Operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kepala lingkungan, kebijakan KTP Elektronik ini sudah cukup konsisten disampaikan kepada para petugas pelayanan dan warga masyarakat.

Dari hasil wawancara di lapangan, ternyata didapati bahwa walaupun komunikasi kepada warga masyarakat dari pihak kecamatan, kelurahan maupun kepala lingkungan mengenai pentingnya memiliki KTP Elektronik sudah sering dilakukan baik secara lisan maupun tulisan, masih ada masyarakat yang belum mengerti tentang pentingnya memiliki KTP Elektronik yang merupakan program pemerintah untuk menertibkan Administrasi Kependudukan. Warga masyarakat masih menganggap pengurusan Administrasi Kependudukan itu adalah hal yang sulit untuk dilakukan, membutuhkan waktu lama dalam seluruh prosesnya dan harus membayar dengan harga yang mahal. Disamping itu, warga masyarakat juga belum menganggap KTP Elektronik itu sebagai suatu kebutuhan apabila tidak tersangkut dalam masalah administrasi lain yang mengharuskan warga tersebut untuk menyertakan KTP Elektronik sebagai persyaratan. Sebagai contoh dapat dilihat pada saat pembukaan rekening di bank, pendaftaran BPJS Kesehatan, pendaftaran penerima bantuan pemerintah, dan lain sebagainya.

Sedangkan dari pihak kecamatan yang melaksanakan seluruh prosedur pengurusan administrasi kependudukan sudah dilakukan sesuai dengan SOP dan untuk seluruh pengurusan tidak dikenakan biaya apapun (gratis). Untuk sarana dan prasarana seperti alat serta ketersediaan formulir juga sudah tidak ada permasalahan, dan pencetakan KTP Elektronik sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

Dari 3 (tiga) indikator yang digunakan dalam mengukur keberhasilan komunikasi yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi sudah dimiliki dan dilaksanakan dengan baik di Kantor Camat Medan Amplas.

2. Sumber Daya.

Peran penting lainnya dalam implementasi kebijakan KTP Elektronik adalah sumber daya yang merupakan indikator terlaksana atau tidaknya implementasi kebijakan tersebut. Apabila kekurangan sumber daya maka suatu kebijakan yang akan diimplementasikan tidak akan berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Beberapa sumber daya yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan adalah manusia, anggaran, informasi, wewenang dan fasilitas.

Pada observasi awal peneliti telah mendapatkan bahwa beberapa sumber daya yang dibutuhkan untuk implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 ini sudah cukup baik walaupun masih ada sedikit kekurangan. Adapun sumber daya yang diteliti dalam implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 menurut Edward III adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam hal ini kemampuan para pegawai dalam menjalankan kebijakan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas. Sumber daya manusia memiliki peran sebagai pelaksana agar suatu kebijakan dapat terealisasi.

Dari data yang diperoleh dari Bagian Umum Kecamatan Medan Amplas diketahui bahwa jumlah pegawai Kantor Camat Medan Amplas adalah sekitar 128 orang yang terdiri dari 33 orang ASN dan 95 orang Tenaga Harian Lepas (THL). Pada bagian Tata Pemerintahan ada 6 orang ASN dan 3 orang THL dengan jenjang pendidikan yang bervariasi mulai dari Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) hingga sarjana Strata I (S1).

b. Informasi

Informasi berkaitan dengan cara pelaksanaan kebijakan dan data yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan tersebut. Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, telah menjelaskan mengenai persyaratan dan tata cara penerbitan KTP Elektronik bagi penduduk (WNI dan Orang Asing).

Pelaksanaan kebijakan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas ini berjalan dengan baik dan dilaporkan secara berkala setiap bulannya berjenjang dari pelaksana kepada pimpinan dan juga kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Informasi kinerja pegawai juga rutin dilakukan setiap hari dan setiap bulan melalui aplikasi SIMPEG.

Informasi mengenai KTP Elektronik juga terus disampaikan melalui lisan, tulisan dan juga melalui media sosial. Disampaikan juga oleh Camat Medan Amplas kepada Jajaran ASN dan Kepala Lingkungan pada setiap apel Senin pagi untuk menghimbau warga masyarakat agar mau melakukan perekaman KTP Elektronik dan pengurusan Administrasi Kependudukan lainnya.

c. Fasilitas

Hal penting lainnya yang dibutuhkan untuk keberhasilan implementasi kebijakan oleh para pelaksana adalah fasilitas. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung sangat dibutuhkan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Sumber dana dalam implementasi kebijakan KTP Elektronik ini berasal dari dana APBD Kota Medan yang merupakan anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sedangkan sarana dan prasarana pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, loket, mesin antrian, komputer, printer, laptop dan meubelir berasal dari anggaran Kecamatan Medan Amplas.

d. Wewenang

Di dalam Negara hukum, kewenangan dikenal atas legalitas yang menjadi salah satu dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kewenangan pada umumnya harus memiliki sifat formal agar perintah dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif. Kewenangan adalah otoritas dan tanggung jawab yang dilimpahkan kepada para pelaksana dalam melaksanakan implementasi kebijakan.

Kantor Camat Medan Amplas memiliki wewenang untuk melaksanakan pelayanan publik termasuk didalamnya pelayanan administrasi kependudukan. Walaupun kewenangan pencetakan KTP Elektronik masih berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan tetapi dengan pendelegasian wewenang pendistribusian KTP Elektronik diserahkan kepada Kantor Camat se-Kota Medan. Selain itu, wewenang untuk melakukan perubahan data dan perekaman data penduduk diserahkan kepada Kantor Camat dengan ditugaskannya Operator dan Admin dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Dari observasi Peneliti, kewenangan yang diberikan kepada Kantor Camat sudah proporsional dan dapat dijalankan dengan baik. Dapat dilihat dari proses perekaman KTP Elektronik dapat berjalan mulai dari mengakses data penduduk, melakukan perubahan dan juga



mengirimkan data penduduk untuk dilakukan pencetakan KTP Elektronik. Namun wewenang untuk pencetakan KTP Elektronik masih berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sehingga Kantor Camat belum dapat melakukan pencetakan. Sampai saat ini diketahui bahwa hanya Kartu Keluarga yang dapat dicetak di Kantor Camat.

Wewenang yang diberikan kepada Operator dan Admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dilihat pada Surat Tugas yang diberikan pada saat mereka ditempatkan di Kantor Camat. Sedangkan untuk petugas pelayanan wewenang diberikan oleh Camat Medan Amplas.

Dari hasil wawancara dengan 5 (lima) orang warga didapati bahwa mereka mengetahui bahwa wewenang yang diberikan kepada petugas pasti sudah sesuai sehingga pelayanan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Tetapi warga tidak mengetahui secara rinci wewenang apa saja yang dimiliki oleh para petugas.

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan terhadap 4 (empat) faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Teori Edward III, pelaksanaan kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 mengenai Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas, telah sesuai dengan Teori Edward III (Agustino, 2008). Diketahui dari hasil wawancara di atas bahwa Sumber Daya Manusia di Kantor Camat Medan Amplas yang berjumlah 128 (seratus dua puluh delapan) orang dengan rincian 9 (sembilan) orang yang berada di Bagian Tata Pemerintah yang memiliki tugas untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga masyarakat. Mengingat latar belakang golongan dan kompetensi petugas pelayanan yang berbeda-beda, petugas pelayanan terus diberikan pelatihan dan pengetahuan tambahan mengenai pelayanan prima dan administrasi kependudukan, sehingga jumlah 9 (sembilan) orang ini sudah cukup memadai dan memenuhi beban kerja yang ada di bagian Tata Pemerintahan Camat Medan Amplas. Dengan demikian, peneliti dapat menyimpulkan sumber daya manusia di Kantor Camat Medan Amplas sudah memiliki kualitas dan kuantitas yang baik.

Informasi mengenai kebijakan KTP Elektronik ini sudah tersedia dalam bentuk tertulis seperti Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 dan sudah disebarluaskan melalui berbagai media seperti media sosial, internet dan media elektronik lainnya. Prosedur dan persyaratan pengurusan administrasi kependudukan juga sudah ditayangkan di media elektronik yang ada di ruang tunggu Kantor Camat Medan Amplas. Secara lisan informasi mengenai kebijakan KTP Elektronik ini juga sudah disampaikan kepada warga masyarakat baik oleh petugas di Kantor Camat Medan Amplas maupun oleh Kepala Lingkungan se-Kecamatan Medan Amplas.

Sebagai laporan implementasi kebijakan KTP Elektronik kepada atasan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, bagian Tata Pemerintahan membuat data laporan bulanan yang dikirimkan setiap bulannya. Sedangkan untuk menilai kinerja para pegawai, laporan akan dimasukkan ke dalam SIMPEG (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian) secara harian, bulanan dan tahunan, dan akan dinilai oleh atasan sebagai tolak ukur untuk pemberian *reward and punishment* serta pengembangan karir pegawai yang bersangkutan.

Fasilitas yang ada di Kantor Camat Medan Amplas dapat dikatakan sudah baik dan lengkap seperti adanya ruang tunggu, loket pelayanan sesuai kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang berbeda-beda, mesin antrian, pojok makanan, ruang bermain anak, ruang laktasi, ruang konsultasi, ruang perekaman KTP Elektronik yang dilengkapi dengan alat perekaman seperti komputer, kamera, alat tandatangan, alat sidik jari dan alat perekam iris mata. Disamping itu tersedia juga tempat parkir kendaraan yang dibedakan antara roda 2 (dua) dan roda 4 (empat), kamar mandi yang dibedakan untuk pria dan wanita, dan juga disediakan jalur untuk warga difabel/disabilitas.

Kantor Camat Medan Amplas diberikan wewenang untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan kepada warga dengan bantuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melalui penyerahan wewenang kepada operator dan admin yang ditugaskan di Kantor Camat sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Operator dan admin diberikan wewenang penuh untuk mengakses, merubah dan mengirimkan data penduduk untuk dilakukan pencetakan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan



Pencatatan Sipil Kota Medan. Sementara itu, petugas pelayanan diberikan wewenang oleh Camat Medan Amplas untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan membantu masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dan surat menyurat lainnya.

3. Disposisi.

Disposisi merupakan sikap dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan yang harus dilaksanakan. Komitmen dari pelaksana sangat dibutuhkan agar dapat mencapai tujuan kebijakan.

Edward III sebagaimana dikutip oleh Widodo (2021), menegaskan bahwa :*“Keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (implementors) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku atau perspektif para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi semakin sulit”*.

Apabila pelaksana setuju dengan isi dari kebijakan tersebut, maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi apabila pandangan mereka berbeda dengan pemangku kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan dan bahkan akan menimbulkan banyak masalah.

Tingkat pemahaman terhadap tujuan kebijakan dari pelaksana juga mempengaruhi pelaksanaan implementasi kebijakan. Observasi awal Peneliti terhadap disposisi kepada pelaksana atas kebijakan KTP Elektronik ini sudah dapat dipahami oleh para pelaksana sehingga mereka dapat bekerja dengan baik untuk mencapai tujuan kebijakan tersebut. Pelaksana juga melaksanakan seluruh arahan pimpinan tanpa adanya pertentangan apapun yang dapat membuat kebijakan tidak berjalan sesuai dengan tujuannya. Para petugas baik di loket maupun operator dan admin di Kantor Camat Medan Amplas melaksanakan perintah sesuai arahan dari Camat Medan Amplas dan juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pelaksanaan kebijakan KTP Elektronik dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya.

Menurut Edward III yang dikutip oleh Leo Agustino (2008), mengungkapkan faktor-faktor yang menjadi perhatiannya mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan yaitu terdiri dari :

a. Pengangkatan birokrasi

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila pelaksana tidak melaksanakan kebijakan sesuai dengan arahan yang diberikan oleh pimpinan. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan pelaksana kebijakan haruslah merupakan orang-orang yang memiliki persamaan pandangan dan penilaian terhadap kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Winarno (2008) jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal, dan sebaliknya bila tingkah laku atau perspektif para pelaksana berbeda dengan pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan menjadi lebih sulit.

Warga masyarakat yang peneliti wawancarai juga berpendapat para petugas sudah dipilih dan bekerja dengan baik walaupun tidak luput dari kesalahan-kesalahan yang terjadi tetapi dalam memberikan pelayanan para petugas dianggap sudah jauh lebih baik daripada pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Medan Amplas di waktu yang lalu.

Data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber menunjukkan bahwa pengangkatan dan pemilihan pelaksana kebijakan sudah sesuai dengan pelaksanaan implementasi kebijakan KTP Elektronik. Para pelaksana juga sangat mendukung dan menjalankan arahan pimpinan dengan baik tanpa adanya pertentangan dalam hal apapun. Sikap dan perilaku

pelaksana dalam memberikan pelayanan juga sudah sangat baik dapat dilihat dari pendapat yang disampaikan warga masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksana di Kantor Camat Medan Amplas sangat mendukung implementasi kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016.

b. Insentif

Insentif merupakan salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Hasil wawancara dengan narasumber diperoleh informasi bahwa Kantor Camat Medan Amplas tidak memiliki anggaran khusus untuk kebijakan KTP Elektronik. Dari hasil wawancara dengan 5 (lima) orang warga masyarakat dapat disimpulkan bahwa mereka tidak pernah mengetahui mengenai anggaran Kecamatan dan juga apakah ada pemberian insentif kepada petugas pelayanan di Kantor Camat Medan Amplas.

4. Struktur birokrasi.

Struktur birokrasi tidak dapat dilepaskan dari badan pelaksana suatu kebijakan. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma dan pola hubungan yang terjadi berulang-ulang. Apabila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para pelaksana mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih akan dikatakan gagal ketika struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang dibutuhkan dalam melaksanakan kebijakan.

Menurut Edward III terdapat 2 (dua) karakteristik yang dapat membuat kinerja struktur birokrasi menjadi lebih baik, yaitu :

a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan observasi yang Peneliti lakukan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Camat Medan Amplas, peneliti sudah menemukan bahwa sudah ada SOP terkait kebijakan Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

Para pelaksana yang melaksanakan kebijakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan akan melakukan penghematan waktu pelayanan dan juga menghindari perbedaan pendapat dalam menyelesaikan prosedur. Warga masyarakat melihat bahwa petugas sudah melaksanakan proses KTP Elektronik sesuai dengan SOP. Walaupun SOP telah ditetapkan, implementasi kebijakan tidak mungkin akan selalu berjalan mulus tanpa ada masalah atau kendala yang timbul. Begitu pula dengan kebijakan KTP Elektronik ini, dapat kita lihat dari hasil wawancara di atas masih ada beberapa kendala yaitu masalah jaringan sistem dan juga kendala pendistribusian KTP Elektronik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Tetapi secara garis besarnya, seluruh proses sudah dilakukan para pelaksana kebijakan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

b. Fragmentasi

Fragmentasi adalah merupakan upaya pembagian tanggung jawab suatu kebijakan kepada pegawai. Hal paling buruk yang dapat terjadi dari fragmentasi birokrasi adalah terhambatnya koordinasi yang disebabkan oleh alasan-alasan prioritas dari pihak-pihak yang berbeda. Seharusnya pembagian tanggung jawab ini dilakukan dengan tujuan untuk melaksanakan kebijakan yang kompleks dan menyelesaikan masalah yang timbul dan hanya dapat diselesaikan melalui koordinasi dengan pihak lain.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, terlihat bahwa pembagian tanggung jawab di Kantor Camat Medan Amplas dalam proses implementasi kebijakan KTP Elektronik sudah berjalan dengan baik. Koordinasi antara petugas dengan pimpinan Kecamatan yaitu Camat Medan Amplas dan juga dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah terlaksana dengan baik dan lancar. Hasil wawancara dengan para narasumber menyatakan bahwa Kantor



Camat Medan Amplas sudah melakukan pembagian tanggung jawab dan berkoordinasi dengan baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi PERMENDAGRI Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas

a. Adanya regulasi atau peraturan Pemerintah

Peraturan dari pemerintah dalam melaksanakan kebijakan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut.

b. Adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Medan Amplas

Sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Medan Amplas baik melalui lisan maupun tulisan juga merupakan faktor yang mempengaruhi terlaksananya implementasi kebijakan KTP Elektronik. Camat Medan Amplas secara rutin memberikan himbauan kepada Kepala Lingkungan untuk mengajak warganya melakukan perekaman KTP Elektronik yang merupakan data diri sebagai warga Negara Indonesia.

c. Pembuatan KTP Elektronik yang tidak dikenakan biaya

Prosedur pembuatan KTP Elektronik mulai dari perekaman data diri, pemberkasan dan pencetakan KTP Elektronik tidak ada dikenakan biaya apapun (gratis). Seluruh pembiayaan ditanggung oleh APBD Kota Medan seperti yang disampaikan pada wawancara dengan para narasumber. Dari hasil wawancara dengan 5 (lima) orang warga masyarakat juga menyatakan bahwa mereka sudah mengetahui tentang KTP Elektronik yang tidak dikenakan biaya apapun.

d. Sumber daya manusia yang sesuai dengan kompetensi

Sumber daya manusia juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi terlaksananya implementasi kebijakan. Implementasi tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien apabila sumber daya manusia tidak memadai dan memiliki kemampuan sesuai yang dibutuhkan. Kemampuan para petugas di Bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas dalam melaksanakan kebijakan KTP Elektronik sudah sangat baik dan jumlah pegawai juga sudah memenuhi kebutuhan untuk pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Petugas juga melakukan pencatatan dan pelaporan setiap harinya dari pengiriman data untuk pencetakan berkas administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan untuk mendata pelaksanaan seluruh pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Medan Amplas.

e. Sarana dan prasarana yang baik

Sumber daya sarana dan prasarana di Kantor Camat Medan Amplas sudah sangat baik dan lengkap. Adanya loket PATEN yang terdiri dari *front* desk, loket pelayanan, ruang tunggu, ruang bermain anak, ruang konsultasi, pojok makanan, pojok baca, kamar mandi, jalur untuk penyandang disabilitas. Peralatan perekaman KTP juga sudah lengkap seperti komputer, kamera, alat iris mata, alat tanda tangan, dan alat sidik jari. Untuk pemeriksaan dan verifikasi data juga sudah ada komputer dan alat server sistem sebagai penunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan KTP Elektronik.

f. Partisipasi masyarakat

Program Administrasi Kependudukan sangat membutuhkan partisipasi masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi berbasis pada *database* kependudukan nasional. Setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Keberhasilan pelaksanaan program KTP Elektronik ini tidak dapat terlaksana dengan baik apabila sasaran pokok program tersebut dalam hal ini adalah masyarakat, tidak mengetahui dan menyadari apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai Warga Negara Indonesia. Karena KTP



Elektronik ini adalah merupakan bukti diri dari setiap penduduk yang berada di wilayah Negara Republik Indonesia.

Pelayanan pembuatan KTP Elektronik di Kantor Camat Medan Amplas masih belum dapat dikatakan sepenuhnya berhasil karena masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman KTP Elektronik.

Warga masyarakat yang telah melakukan perekaman juga menyampaikan bahwa masih banyak keluarga, teman dan tetangga mereka yang belum memiliki KTP Elektronik walaupun banyak juga yang mereka ketahui sudah memiliki KTP Elektronik terutama keluarga mereka. Mereka juga bersedia untuk membantu pemerintah dengan menginformasikan tentang program KTP Elektronik ini dan mengajak warga lainnya agar memiliki identitas diri.

SIMPULAN

Implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas sudah berjalan dengan baik walaupun mengalami beberapa kendala terkait kesadaran dan partisipasi dari masyarakat sehingga para pelaksana melalui berbagai pihak masih harus terus melakukan inovasi untuk meningkatkan minat dan kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan KTP Elektronik. Faktor-faktor implementasi kebijakan sesuai teori implementasi dari Edward III sudah terpenuhi, yaitu: pada faktor komunikasi telah disampaikan secara baik dan jelas perihal kebijakan implementasi KTP Elektronik dari pembuat kebijakan kepada pelaksana dan penerima informasi yaitu warga masyarakat sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi sudah terlaksana secara optimal, faktor sumber daya untuk pelaksanaan implementasi KTP Elektronik sudah mencukupi dan memiliki kompetensi yang sesuai di bidangnya, faktor disposisi pada disposisi pelaksana telah menunjukkan dukungan di Bagian Tata Pemerintahan dalam melaksanakan Implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional, faktor struktur birokrasi ditunjukkan dengan terlaksananya pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Dalam pembagian tanggung jawab dapat dilihat bahwa masing-masing petugas memiliki tanggung jawab khusus sekaligus memahami persyaratan serta SOP pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional pada Kantor Camat Medan Amplas adalah: adanya peraturan yang mengatur tentang pelaksanaan kebijakan yaitu pada Permendagri No 8 Tahun 2016, adanya sosialisasi yang dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan sudah berjalan dengan baik secara lisan dan tulisan maupun media sosial dan media elektronik lainnya, pengurusan dokumen administrasi kependudukan tidak dikenakan biaya apapun (gratis) dengan semua pembiayaan pelaksanaan kebijakan berasal dari APBD Kota Medan, adanya sumber daya manusia sebagai pelaksana kebijakan di bagian Tata Pemerintahan Kecamatan Medan Amplas yang sudah menjalankan tugas dengan baik dan memiliki kompetensi di bidang pelayanan administrasi kependudukan, serta adanya sarana dan prasarana lengkap yang berfungsi dengan baik dalam pelaksanaan implementasi kebijakan KTP Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2006). *Ilmu Komunikasi: sebuah pengantar ringkas*. Rajawali Pers
- Arikunto, S. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agustino, L. (2008). *Politik dan Kebijakan Publik*, Bandung: AIPUSLIT KP2W LEMLIT UNPAD
- Basrowi, S. (2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dye, T. R. (2013). *Understanding public policy*. Pearson.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. congressional quarterly press.
- Effendy, O. U. (2005). *Ilmu komunikasi suatu teori dan praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Elisabeth, N. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-EL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir). *Doctoral dissertation*. Universitas Sumatera Utara.



- Elya. (2016). Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. *Tugas Akhir Program Magister*. Universitas Terbuka Jakarta.
- Hasanawati, M., Yusuf, M., & Ismanto, G. (2012). Implementasi e-KTP Di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. *Doctoral dissertation*. FISIP Untirta.
- Milles & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Terjemah Tjetjep Rohendi Tohidi. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Moleong, L. J. (2002). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Satori, D., & Komariah, A. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta, PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sunarti, N. (2016). Implementasi kebijakan pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 789-796.
- Widodo, J. (2021). *Analisis kebijakan publik: Konsep dan aplikasi analisis proses kebijakan publik*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik*. Media Pressindo.

