

BAB III

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PROGRAM E-KTP

(Studi Kasus: Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang)

A. Pelaksanaan Program E-KTP di Kecamatan Mungkid

Dalam tahapan pelaksanaan kebijakan program Nasional E-KTP termuat beberapa tahapan, seperti proses sosialisasi, perekaman, pencetakan sampai dengan proses pendistribusian E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang bersama-sama melakukan koordinasi dengan semua kantor Kecamatan dalam mewujudkan program ini dan telah melewati beberapa tahapan yang cukup panjang. Sejak bulan Juni 2012 Kantor Kecamatan Mungkid telah mengkomunikasikan atau mensosialisasikan melalui masing-masing Kepala Desa yang kemudian ditujukan kepada seluruh masyarakat agar segera melakukan perekaman *database* E-KTP.

B. Indikator Efektivitas Pelaksanaan Program E-KTP

Dalam suatu kegiatan haruslah mempunyai prosedur yang jelas, begitu juga dalam mengimplementasikan kebijakan program E-KTP ini, perlu adanya kegiatan yang terencana dan tersusun rapi sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan agar hasil yang dicapai dapat disimpulkan menjadi suatu kebijakan yang sudah cukup efektif berdasarkan indikator yang mencakup didalamnya.

Indikator efektivitas dalam pelaksanaan program E-KTP meliputi produktivitas yang mana terdapat pencapaian program E-KTP yang ditentukan melalui pencapaian ataupun perbandingan sebelum dengan sesudah penerapan program tersebut, pembahasan mengacu pada indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson yang terdiri atas indikator **Produktivitas, Efisiensi dan Kepuasan Stakeholders.**⁴¹

1. Indikator Produktivitas

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP berdasarkan Peraturan Presiden No.35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh Kemendagri Republik Indonesia dan juga berdasar Peraturan Presiden.

Pelaksanaan program kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dimana pelaksana melaksanakan aktivitas atau suatu kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Seperti yang telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa hakikat efektivitas dari implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang.

⁴¹ Gibson.dkk.*Organisasi Dan Manajemen*. Erlangga.Jakarta. 1991. hlm 27

Hal ini seperti yang telah diungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam bukunya *Implementation and Public Policy* yang diterbitkan pada Tahun 1983 mendefinisikan bahwa implementasi adalah Pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mendefinisikan masalah yang diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau melaksanakan proses pelaksanaannya.⁴²

Bentuk kegiatan pelaksanaan kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program E-KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual. Kebijakan tersebut dimaksudkan agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat. Hal negatif yang dimaksud oleh pemerintah diantaranya adalah tidak tertibnya administrasi, maksudnya tidak terbangunnya *database* kependudukan yang akurat ditingkat Kabupaten atau Kota dan Pusat. Adanya Nomor Induk Kependudukan yang dapat digandakan dan adanya dokumen kependudukan ganda dan palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

⁴² Mazmanian dan Sabatier, *Implementation and Public Policy*, 1983.

Seperti dalam pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid terkait dengan tidak tertibnya administrasi, hal tersebut dikeluhkan oleh warga Kecamatan Mungkid ketika melakukan pembuatan KTP manual yaitu adanya sistem prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan warga malas untuk membuat dan memperpanjang KTPnya.

Kemudian terkait dengan pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid dari hasil pendataan penduduk yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan untuk penduduk wajib KTP, ternyata terdapat warga yang tidak terdata sebelumnya oleh pihak Kecamatan. Hal tersebut disebabkan adanya pendatang di wilayah Kecamatan Mungkid dan belum terdatanya warga yang bekerja di luar wilayah Kecamatan Mungkid. Selain itu adanya warga yang menggandakan KTP untuk kepentingan yang dapat merugikan baik negara atau masyarakat. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu :

“Saya merasa kebijakan program ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kecamatan Mungkid, karena sebelum adanya program E-KTP ini kami merasa belum tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit, hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP ataupun memperpanjang KTP nya. Sehingga kami tidak dapat mengetahui dengan pasti jumlah wajib E-KTP di Kecamatan Mungkid, Selain itu banyak warga yang telah menggandakan KTPnya untuk kepentingan yang dapat merugikan pemerintah.”⁴³

⁴³ Wawancara dengan Camat Mungkid Bapak Bambang Prasetyo Haryadi, S.Sos, Pada hari Kamis 17 Januari 2013 Pada pukul 09.00WIB.

Kebijakan tersebut bertujuan untuk menciptakan tertibnya administrasi sekaligus mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang sekarang ini sering terjadi dan sangat merugikan pemerintah. Seperti yang dialami oleh pemerintah Kecamatan Mungkid yaitu terjadinya ketidakpastian dalam Data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4). Sehingga Daftar Pemilih Tetap (DPT) pemilu selama ini sering bermasalah. Berikut data jumlah penduduk di Kecamatan Mungkid sebelum dan sesudah diterapkannya program E-KTP :

No.	Kelurahan	Keterangan	
		Wajib KTP sebelum penerapan E-KTP	Wajib KTP setelah penerapan E-KTP
1	PROGOWATI	3.582	2815
2	NGRAJEK	3.146	2406
3	MENDUT	2.995	2467
4	SAWITAN	2.642	2120
5	RAMBEANAK	5.775	4697
6	PAREMONO	6.597	4950
7	PABELAN	7.593	6149
8	BOJONG	4.706	3804
9	PAGERSARI	2.891	2321
10	MUNGKID	5.636	5636
11	AMBARTAWANG	3.445	2813
12	BLONDO	5.177	5177
13	BUMIREJO	5.200	5200
14	SENDEN	3.192	3192
15	GONDANG	1.825	1825
16	TREKO	1.741	1350
	JUMLAH	66.143	56.922

Dari tabel tersebut terlihat bahwa perbedaan penduduk wajib KTP sebelum penerapan E-KTP dari enam belas Kelurahan Mungkid sebanyak 66.143 penduduk, dan jumlah wajib KTP setelah penerapan program E-KTP di Kecamatan Mungkid mencapai 56.922. Dalam data tersebut menunjukkan adanya penurunan jumlah wajib KTP di karenakan sebelum melakukan perekaman untuk wajib E-KTP aparat dari Kecamatan Mungkid melakukan pendataan penduduk di Kecamatan tersebut guna mengetahui jumlah pasti berapa penduduk yang sudah wajib E-KTP. Tertibnya administrasi dan tertibnya warga merupakan tujuan dirumuskannya kebijakan tersebut.

Kesimpulan awal yang dihasilkan dari wawancara dengan Bapak Bambang selaku Camat Kecamatan Mungkid yang menganggap kebijakan program E-KTP merupakan suatu prestasi dari pelaksanaan kebijakan tersebut telah efektif dari segi produktivitas. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu :

“Bisa kita lihat sendiri dengan adanya program ini warga sangat antusias untuk membuat E-KTP, yang awalnya warga menganggap bahwa membuat KTP itu berbelit, sekarang dengan sistem elektronik sangat mudah dan cepat. Selain itu banyak warga yang mengetahui bahwa E-KTP ini tidak dapat digandakan karena didalamnya terdapat chip dengan sistem komputerisasi sehingga warga hanya dapat memiliki satu KTP saja tanpa dapat digandakan.”⁴⁴

Sebelumnya beliau menyatakan bahwa warga sangat malas datang ke Kecamatan untuk membuat dan memperpanjang KTP nya. Ini terlihat ketika dilakukan pendataan untuk program E-KTP, dapat diketahui

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Sekretaris camat kecamatan Mungkid Bapak Edi Ristiono

beberapa warga yang belum memiliki KTP atau memperpanjang KTP nya. Hal tersebut yang membuat jumlah warga wajib KTP sulit diketahui oleh pemerintah Kecamatan Mungkid. Tapi dengan adanya program E-KTP tersebut pemerintah merasakan dampak yang positif khususnya untuk pemerintah Kecamatan Mungkid.

Tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga dalam pembuatan KTP manual pada saat itu disebabkan banyak hal, salah satunya karena warga merasa sistemnya berbelit dan pelayanan yang diberikan kurang baik. Seperti yang diungkapkan oleh informan, yaitu :

“Saya merasa malas untuk memperpanjang KTP pada waktu itu karena untuk memperpanjang KTP saja sistemnya berbelit, misalnya saya harus minta surat pengantar sana-sini, dan itu membutuhkan waktu yang lama. Seharusnya kalau hanya memperpanjang tidak perlu serumit itu. Selain itu terkadang pelayanan yang diberikan pegawai Kecamatan Mungkid kurang ramah.”⁴⁵

Tercemin bahwa kebijakan yang dibuat sangat diharapkan dapat mempermudah warga dalam pembuatan KTP. Kebijakan tersebut juga harus didukung dengan pelayanan yang optimal dan ramah agar warga merasa nyaman dalam hal pelayanan.

⁴⁵ Wawancara dengan warga Kecamatan Mungkid

1.1 Hasil Pelaksanaan Program E-KTP

Setelah melakukan pengamatan data dan penelitian di lapangan, peneliti menemukan beberapa hasil dari pelaksanaan program E-KTP yang ada di Kecamatan Mungkid tahun 2012. Hasil ini juga merupakan bagian dari tiga indikator penelitian. Berikut ini adalah hasil dari proses efektivitas pelaksanaan program E-KTP khususnya pada proses perekaman *database* E-KTP.

Dalam proses pelaksanaan program E-KTP, setelah dilakukan sosialisasi proses berikutnya adalah perekaman *database* penduduk. Tahapan perekaman adalah tahapan dimana wajib KTP melakukan serangkaian proses kegiatan untuk mengumpulkan *database* dasar sebagai bahan informasi E-KTP. Berdasarkan petunjuk lapangan yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri sesuai dengan Undang-Undang No.23 tahun 2006 dan Perpres No.26 tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan telah diatur mengenai tata cara penerbitan E-KTP. Berikut tata cara perekaman E-KTP.⁴⁶

- a) Penduduk atau wajib E-KTP datang ketempat-tempat perekaman E-KTP dalam hal ini di kantor Kecamatan setempat.
- b) Setelah mendaftar, peserta wajib E-KTP menunggu sampai di panggil petugas.
- c) Petugas operator melakukan verifikasi data kependudukan dan perekaman pas *photo*, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk di tempat pelayanan E-KTP kemudian dikirim secara online ke pusat.

⁴⁶ Sumber: Tim Pelaksana perekaman KTP elektronik E-KTP di Kecamatan Mungkid

- d) Data yang diterima kemudian dikirim dari tempat pelayanan pembuatan E-KTP melalui pemancar, diterima dan disimpan dalam *database*.
- e) Setelah proses ini dilanjutkan kepada proses identifikasi ketunggalan data diri melalui perangkat mesin sampai E-KTP diterbitkan.

1.2 Hasil Rekapitulasi Perekaman *Database* E-KTP di Kecamatan Mungkid

Sampai dengan akhir bulan Desember tahun 2012 Kantor Kecamatan Mungkid telah melakukan perekaman *database* wajib E-KTP sebanyak 54.958 jiwa⁴⁷. Pelaksanaan perekaman *database* di Kecamatan Mungkid sudah mencapai persentase sebanyak 96.50%. Hasil tersebut tentunya tidak terlepas dari peran Camat Mungkid dan juga kerjasama dalam mensosialisasikan pelaksanaan penggalakan E-KTP yang dilakukan kepada masing-masing kepala desa sekecamatan Mungkid yang kemudian diteruskan kepada Perangkat Desa sehingga dapat sampai kepada masyarakat selaku wajib E-KTP.

Dalam melakukan perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Mungkid kendala yang ditemui berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agus Suratman selaku Kasi Tata Pemerintahan adalah terdapat kerusakan peralatan elektronik dan perangkat E-KTP. Karena alat cepat panas dan kemudian sering terjadi error dalam entri data seperti tidak munculnya gambar iris mata juga tanda tangan dalam layar monitor menjadi kendala tersendiri dalam melakukan perekaman data E-KTP.

⁴⁷ Sumber data dari Rekapitulasi perekaman data base wajib e-ktip di Kecamatan Mungkid

Sehingga pihak Kecamatan memutuskan untuk menunda waktu perekaman sampai alat perekam data sudah dapat digunakan kembali, dan ini juga memakan waktu yang agak lama karena biasanya alat tersebut kembali normal lagi setelah didiamkan selama kurang lebih 15-20 menit. Selain peralatan elektronik, kendala listrik pun mejadi salah satu penyebab lambannya proses perekaman.

“Dalam proses perekaman berlangsung, alat perekam data sering error karena panas, sehingga harus didiamkan terlebih dahulu sampai 15-20 menit. Sehingga waktu perekaman menjadi agak tertunda, Disamping itu listrik sering mati dan turun naik akibatnya alat sulit bekerja secara cepat dan maksimal.”⁴⁸

1.3 Target dan Capaian Perekaman *Database* E-KTP

Dalam target capaian perekaman *database* E-KTP di Kecamatan Mungkid pada tahun 2012 yang dimulai dari bulan September sampai dengan bulan Desember 2012, Kantor Kecamatan Mungkid menargetkan perekaman dari total 56.992 wajib E-KTP ditargetkan mencapai 100% sampai waktu yang telah ditentukan oleh Kementrian Dalam Negeri. Berikut adalah target perekaman data base E-KTP di Kantor Kecamatan Mungkid :

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Agus Suratman Kasi Tata Pemerintahan, Pada hari Kamis 17 Januari 2013 Pada pukul 10.00WIB.

Tabel 3.3
Pencapaian Perekaman E-KTP di Kecamatan Mungkid

No.	Desa/ Kelurahan	Wajib E-KTP (Setelah Verifikasi)	Perolehan KTP Gelombang I	Perolehan s.d 16 Oktober 2012	Perolehan s.d 19 November 2012	Perolehan s.d 21 November 2012	Perolehan s.d 17 Desember 2012	Perolehan s.d 27 Desember 2012	%
1.	Progowati	2.815	2.466	2.512	2.601	2.637	2.785	2.805	99,6
2.	Ngrajek	2.406	1.996	2.111	2.227	2.301	2.385	2.400	99,8
3.	Mendut	2.467	2.013	2.072	2.184	2.206	2.397	2.447	99,2
4.	Sawitan	2.120	1.770	1.782	1.841	1.940	1.970	2.117	99,9
5.	Rambeanak	4.697	3.972	3.982	4.124	4.124	4.576	4.651	99,0
6.	Paremono	4.950	4.500	4.660	4.668	4.686	4.789	4.896	98,9
7.	Pabelan	6.149	5.038	5.136	5.240	5.345	5.798	5.957	96,9
8.	Bojong	3.804	3.396	3.519	3.686	3.689	3.776	3.800	99,9
9.	Pagersari	2.321	1.916	1.975	2.062	2.062	2.214	2.304	99,3
10.	Mungkid	5.636	3.781	3.923	3.940	3.970	4.973	5.265	93,4
11.	Ambartawang	2.813	2.355	2.411	2.539	2.560	2.614	2.713	96,4
12.	Blondo	5.177	3.643	3.736	4.090	4.101	4.368	4.683	90,5
13.	Bumirejo	5.200	3.850	3.895	3.946	4.047	4.307	4.885	93,9
14.	Senden	3.192	2.198	2.334	2.457	2.554	2.742	3.062	95,9
15.	Gondang	1.825	1.063	1.176	1.244	1.314	1.579	1.698	93,0
16.	Treko	1.350	1.130	1.145	1.153	1.159	1.156	1.275	94,4
	Jumlah	56.922	45.087	46.369	48.002	48.695	52.429	54.958	96,5

Sumber: Dokumentasi Kantor Kecamatan Mungkid Tahun 2012.

Jika melihat hasil perekaman *database* yang telah dirilis Kantor Kecamatan Mungkid, jelas terlihat target yang awal dipatok ke angka 100% hampir dapat terealisasi dengan baik. Melihat perkelurahan, Kelurahan Sawitan dan Kelurahan Bojong menjadi Kelurahan yang paling sukses menyelesaikan target perekaman di mana 99,9% wajib E-KTP berhasil melakukan perekaman. Sedangkan Kelurahan yang paling sedikit menyelesaikan target perekaman wajib KTP adalah Kelurahan Blondo dengan persentase 90,5% atau 4.683 penduduk.

Hal lain dari hasil perekaman diatas adalah, wajib E-KTP yang belum melakukan perekaman tercatat sebanyak 1.964 wajib E-KTP dari enam belas Kelurahan yang ada di Kecamatan Mungkid, Sedangkan yang telah berhasil melakukan perekaman adalah 54.958 wajib E-KTP. Kelurahan yang paling tinggi angka yang belum melakukan perekaman E-KTP adalah Kelurahan Blondo yakni sebanyak 494 penduduk, lain halnya di Kelurahan Bojong yang menjadi Kelurahan yang paling sedikit wajib E-KTP yang belum terekam yaitu sebanyak 4 wajib E-KTP.

Pencapaian perekaman E-KTP di Kecamatan Mungkid sejak bulan September sampai dengan bulan Desember tahun 2012 telah mencapai 54.958 atau 96,5%. Capaian ini tentunya sudah cukup baik dikarenakan ada beberapa kendala yang cukup berat yakni alat perekaman error pada saat perekaman E-KTP berlangsung. Capaian yang awalnya ditargetkan 100% dapat terekam ternyata mampu terealisasi pada angka 96,5% artinya di Kecamatan Mungkid hampir semuanya telah melakukan perekaman data E-KTP, dan hanya sekitar 0.35% yang belum dilakukan proses perekaman *database*. Namun bila dilihat dari perolehan capaian ini Kecamatan Mungkid termasuk Kecamatan yang mampu mengaktifkan semua komponen untuk menjalankan program E-KTP ini.

“Kecamatan Mungkid yang jumlah wajib E-KTP lebih dari 55.000 penduduk yang tersebar di 16 kelurahan ternyata telah mampu melakukan pekerjaan dengan baik dimana tim ini berhasil merekam sekitar 54.958 wajib E-KTP, ini hal yang sangat positif”⁴⁹

Dari klise data di atas setidaknya terlihat beberapa fenomena menarik dari proses melaksanakan program E-KTP ini. Bila melihat kinerja Kantor Kecamatan Mungkid dalam merealisasikan program Nasional E-KTP ini termasuk gerak cepat artinya dalam 100% target ternyata dapat terealisasi sampai dengan 96,5% ini dapat menunjukkan kinerjanya efektif dari segi produktifitas.

Dari hasil pengolahan data dan penelitian lapangan serta laporan dari Kantor Kecamatan Mungkid, dalam proses pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid tidak luput dari kendala-kendala khususnya didalam proses perekaman. Salah satu kendala tersebut adalah masyarakat yang belum melakukan perekaman *database* E-KTP walaupun telah diundang dan disosialisasikan oleh Kepala Desa maupun Perangkat Desa pada masing-masing Kelurahan. Adapun penyebabnya untuk saat ini adalah masyarakat atau wajib E-KTP telah pindah namun belum melapor secara langsung ke Kantor Kecamatan Mungkid, ada juga masyarakat atau wajib E-KTP yang meninggal dunia, ada juga yang sengaja atau belum sempat melakukan proses perekaman E-KTP.

⁴⁹ Ibid

Berikut adalah laporan tertulis rekapitulasi wajib E-KTP yang sudah diverifikasi setelah pendataan penduduk di Kecamatan Mungkid untuk melaksanakan perekaman yang disertai dengan kekurangan dan penyebabnya (Data ganda, jompo, sakit, boro, cacat, pindah, meninggal, dsb) :

Tabel 3.5

Jumlah Pendataan Penduduk Wajib E-KTP Setelah diverifikasi⁵⁰

No.	Kelurahan	Wajib E-KTP Semula (KTP Manual)	Keterangan						Total
			Meninggal	Pindah	Ganda	Tidak Dikenal	Boro	Sakit Jompo	
1	PROGOWATI	3.582	197	142	177	16	235	-	2815
2	NGRAJEK	3.146	205	192	199	49	95	-	2406
3	MENDUT	2.995	172	138	132	47	39	-	2467
4	SAWITAN	2.642	106	86	145	169	16	10	2120
5	RAMBEANAK	5.775	370	164	221	25	298	-	4697
6	PAREMONO	6.597	446	343	291	521	46	53	4950
7	PABELAN	7.593	396	295	342	159	252	-	6149
8	BOJONG	4.706	193	194	211	47	257	-	3804
9	PAGERSARI	2.891	183	184	203	-	-	-	2321
10	MUNGKID	5.636	-	-	-	-	-	-	5636
11	AMBARTAWANG	3.445	177	156	163	32	104	52	2813
12	BLONDO	5.177	-	-	-	-	-	-	5177
13	BUMIREJO	5.200	-	-	-	-	-	-	5200
14	SENDEN	3.192	-	-	-	-	-	-	3192
15	GONDANG	1.825	-	-	-	-	-	-	1825
16	TREKO	1.741	78	77	98	5	133	-	1350
JUMLAH		66.143	2.523	1.971	2.182	1.070	1.475	115	56.922

⁵⁰ Sumber :Data Dokumentasi Kantor Kecamatan Mungkid Tahun 2012

Jumlah wajib E-KTP yang belum melakukan perekaman di Kecamatan Mungkid bila dilihat dari perolehan perekaman data sampai dengan akhir bulan Desember tahun 2012 tergolong rendah dimana total terdapat 1.964 wajib E-KTP yang belum melakukan perekaman. Alasan atau faktor penyebabnya dikarenakan data penduduk yang diterima di Kantor Kecamatan Mungkid belum diverifikasi, sehingga dalam pendataan jumlah penduduk oleh pegawai Kecamatan Mungkid menemukan penduduk yang telah meninggal dunia, pindah, ganda, tidak dikenal, boro atau kerja diluar negeri, sakit jompo maupun alasan lain yang belum diketahui. Kelurahan yang paling banyak wajib E-KTP yang belum melakukan perekaman ada di Kelurahan Blondo sebesar 494, sedangkan kelurahan yang paling sedikit masyarakat atau warganya yang belum melakukan perekaman E-KTP adalah di Kelurahan Bojong hanya 4 penduduk yang belum melakukan perekaman.

Faktor yang paling dominan pada saat dilakukannya pendataan penduduk oleh pegawai kantor Kecamatan Mungkid ditemukan penduduk meninggal, jumlahnya mencapai 2.523 namun namanya masih tercatat dalam *database* Kantor Kecamatan Mungkid, alasan lain karena pindah jiwa, masyarakat yang melakukan pindah jiwa yang belum melaporkan perpindahan domisilinya kepada Kantor Kecamatan juga menjadi faktor utama mengapa wajib E-KTP belum melakukan perekaman. Hal ini menyumbang sekitar 1.971 wajib E-KTP. Faktor KTP ganda juga menjadi penghambat belum maksimalnya perekaman.

Warga yang memiliki KTP ganda tidak atau belum bisa melakukan perekaman, jumlah wajib E-KTP yang memiliki KTP ganda pada 16 Kelurahan di Kecamatan Mungkid adalah 2.182. Namun yang paling banyak menjadi penyumbang belum tercapainya target E-KTP adalah hal lain yang termasuk kedalam kesadaran masyarakat, apatisme warga serta minimnya informasi tentang pentingnya E-KTP.

“Warga yang belum melakukan perekaman *database* E-KTP di Kecamatan Mungkid tergolong cukup besar, hal ini disebabkan banyak warga yang pindah jiwa tapi tidak melapor kepada kami, kemudian ada yang meninggal, ada juga yang memiliki KTP ganda sehingga tidak dapat diproses serta kesadaran masyarakat yang masih kurang peka terhadap pentingnya program ini”⁵¹

2. Indikator Efisiensi

2.1 Penggunaan alokasi waktu pelaksanaan Program E-KTP

Indikator efektivitas program E-KTP yang kedua adalah adalah efisiensi pelaksanaan program. Untuk mengukur tingkat efisiensi pelaksanaan program dengan menggunakan tolak ukur penggunaan alokasi waktu pelaksanaan program. Pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya. Hal tersebut telah diatur oleh Pemerintah Kabupaten Magelang termasuk dalam memperhitungkan

⁵¹ Ibid. *Op. Cit*

efisiensi penggunaan waktu yang diperlukan dalam pelaksanaan program E-KTP. Berikut ini adalah proses dalam pelaksanaan program E-KTP.⁵²

a. Sosialisasi

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP merupakan kebijakan yang baru dibuat oleh pemerintah. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikanpun harus jelas. Baik informasi dari Pemerintah Kabupaten Magelang kepada Pemerintah Kecamatan Mungkid, maupun informasi dari pemerintah Kecamatan Mungkid kepada seluruh masyarakat Mungkid.

Cara yang perlu dilakukan pemerintah untuk memberikan informasi tersebut yaitu dengan cara melakukan sosialisasi. Sosialisasi tersebut bertujuan agar dapat memberikan informasi tentang program E-KTP, seperti tujuan dibuatnya E-KTP, proses pembuatan E-KTP dan kegunaan dari E-KTP tersebut agar pemerintah Kecamatan Mungkid sebagai pelaksana dapat melaksanakan program E-KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan masyarakat sebagai *stakeholders* sehingga dapat mengetahui dengan jelas dari penggunaan E-KTP tersebut.

⁵² Sumber : Draft Perencanaan Sosialisasi Penerapan KTP Elektronik Tingkat Kecamatan.

Namun hal ini menjadi permasalahan ketika informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. Jika pemerintah Kecamatan tidak memberikan sosialisasi dengan baik kepada masyarakat, maka dengan begitu masyarakat menjadi kurang mengetahui tentang tujuan dibuatnya kebijakan pelaksanaan E-KTP tersebut. Seperti yang dinyatakan oleh informan, yaitu:

“Saya sebagai masyarakat kurang mendapatkan informasi yang cukup dari pihak Kecamatan tentang program E-KTP tersebut. Jadi saya kurang memahami tujuan dari kebijakan tersebut dan prosedur tatacara pembuatan E-KTP”.⁵³

Kondisi tersebut akan menjadi permasalahan yang cukup *urgent* ketika masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup. Untuk meminimalisir permasalahan tersebut, maka pemerintah perlu melakukan sosialisasi dengan sebaik-baiknya, karena sosialisasi merupakan tahap awal pelaksanaan E-KTP.

Berdasarkan perencanaan yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten dalam melaksanakan sosialisasi program E-KTP di Tingkat Kecamatan, berikut ini adalah proses pelaksanaan sosialisasi yang telah dilakukan oleh pemerintah Kecamatan Mungkid yaitu:

⁵³ Wawancara dengan warga desa Mungkid, hari Sabtu 5 Januari 2013, Pukul 15.30 WIB, dengan Ibu Enny.

- a. Camat mengeluarkan surat edaran untuk seluruh Kepala Desa atau yang mewakilkan agar dapat berkumpul di Kantor Kecamatan Mungkid.
- b. Pegawai Kecamatan yang mempunyai pengetahuan tentang program E-KTP kemudian memberikan sosialisasi kepada seluruh Kepala Desa atau yang mewakilkan dalam bentuk data maupun informasi yang dibutuhkan ketika pelaksanaan kebijakan tersebut dilaksanakan.
- c. Kepala Desa beserta perangkatnya yang telah mendapatkan informasi kemudian menyampaikannya kepada seluruh warga, agar warga sebagai *stakeholders* nantinya akan memahami program E-KTP. Jika perlu sosialisasi dilakukan secara berkala, agar seluruh warga benar-benar dapat mengetahuinya.

Dengan dibuatnya perencanaan sosialisasi oleh pemerintah Kecamatan Mungkid yang akan dilakukan selama satu bulan, diharapkan seluruh Kelurahan yang ada di Kecamatan tersebut dapat melaksanakan sosialisasi dengan baik. Sehingga seluruh masyarakat Mungkid mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai seluk-beluk pelaksanaan program E-KTP.

b. Pendataan dan Penyerahan Surat Panggilan

Tahap selanjutnya dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang setelah melakukan sosialisasi untuk memberikan informasi tentang program E-KTP adalah tahap pendataan jumlah wajib KTP. Pendataan ini dilakukan oleh pegawai Dinas Kabupaten Magelang yang turun langsung kesetiap kelurahan untuk mendata penduduk yang telah wajib KTP.

Setelah mendapatkan data penduduk wajib KTP kemudian Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang membuat dan menyerahkan daftar nama penduduk WNI wajib KTP kepada Camat. Camat tersebut akan menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk wajib KTP yang diserahkan kepada setiap kepala desa atau lurah untuk menyampaikan surat panggilan kepada RT/RW. Kemudian RT/RW akan menyerahkan surat panggilan kesetiap penduduk wajib KTP di seluruh Kecamatan Mungkid. Penduduk yang telah menerima surat panggilan diwajibkan mendatangi tempat pelayanan pembuatan E-KTP yang berada di Kecamatan Mungkid dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP.

Pendataan ini dilakukan agar seluruh penduduk yang telah wajib KTP dapat melakukan perekaman E-KTP dengan serempak dan tidak ada lagi warga yang tidak memiliki KTP.

c. Perekaman

Proses terakhir dari pelaksanaan program E-KTP adalah perekaman. Perekaman ini dilakukan di Kecamatan Mungkid. Dalam tahap perekaman ini warga yang telah wajib KTP datang dengan membawa surat panggilan yang telah diberikan oleh RT/RW setempat, kemudian warga mendaftar dan memperlihatkan surat panggilan tersebut dan KTP lama.

Pegawai operator akan mencocokkan dan mencatat serta memberikan nomor panggilan agar warga dapat menunggu panggilan dengan tertib. Pegawai operator kemudian melakukan verifikasi data warga yang ada pada *database*. Setelah tahap verifikasi dilakukan, pegawai operator melakukan perekaman seluruh sidik jari tangan warga, mulai dari tangan kanan kemudian tangan kiri. Selanjutnya pegawai operator melakukan perekaman tanda tangan warga dan melakukan pengambilan perekaman pas *photo* serta perekaman retina mata warga agar identitas lebih akurat. Jika tahap perekaman telah selesai dilakukan, pegawai operator membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus menjadi tanda bukti bahwa warga tersebut telah melakukan perekaman.

Warga yang telah melakukan perekaman pulang kerumah masing-masing dan menunggu panggilan berikutnya untuk mengambil E-KTP.

Pegawai operator akan melakukan penyimpanan data dan biodata warga kedalam *database* di tempat pelayanan E-KTP. Data yang disimpan dalam *database* akan dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di data center Kemendagri. Data tersebut disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri warga.

Warga akan mendapatkan E-KTP jika data telah diproses oleh pusat. E-KTP didapatkan dengan cara warga datang kembali ke Kecamatan setelah ada pemanggilan. Kemudian pegawai akan mencocokkan kembali data, pas *photo*, sidik jari, tandatangan dan retina matanya. Jika data warga telah cocok maka warga akan mendapatkan kartu E-KTP.

Berdasarkan pemaparan tentang proses dan waktu pelaksanaan program E-KTP tersebut, rentang waktu yang direncanakan akan dilaksanakan selama enam bulan dari proses sosialisasi sampai dengan perekaman E-KTP di wilayah Kecamatan Mungkid, sudah berjalan selama empat bulan saja pelaksanaan E-KTP telah berhasil melebihi target yang ditentukan.

Dimana perekaman di Kecamatan sudah mencapai 90% telah terlaksana dengan baik tanpa adanya kendala yang berat. Jadi dapat disimpulkan bahwa program tersebut dinilai telah mencapai indikator efisiensi dari segi waktu pelaksanaan program.

3. Indikator Kepuasan Stakeholders

Indikator efektivitas program yang ketiga adalah ukuran kepuasan *stakeholders* terhadap pencapaian program. Untuk mengukurnya dengan menggunakan tolok ukur kepuasan dua pihak yang terkait, yaitu : 1.Masyarakat yang terlibat dalam pembuatan E-KTP, 2.Pemerintah yang mencakup Pemerintah Kabupaten Magelang maupun Pemerintah Kecamatan Mungkid.

Pekerjaan yang baik haruslah mempunyai prosedur yang jelas dalam suatu kegiatannya, begitu juga dalam kebijakan pelaksanaan program E-KTP ini, perlu adanya kegiatan yang jelas dan perencanaan yang tersusun sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan. Sebelum membahas mengenai tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap program E-KTP terlebih dulu peneliti akan mengulas kembali mengenai mekanisme program kegiatan E-KTP. Salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada :

- Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk tersebut.

- Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta diproduksi dengan cara yang baik dan benar. Sejalan dengan hal tersebut di atas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya No.81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :⁵⁴

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan.

⁵⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hal. 21.

- b. Kejelasan dan kepastian, menyangkut prosedur atau tata cara pelayanan umum, Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif, Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum, Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum, Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).
- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

- e. Efisien meliputi persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan. Mencegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja, instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain itu juga dapat dilihat dalam keputusan Menpan Nomor.81 Tahun 1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden Nomor.1 Tahun 1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Untuk mengolah hasil penelitian, peneliti menggunakan angka indeks, yang mana nantinya angka akan dipakai sebagai acuan untuk mengukur pendapat, opini, dan persepsi masyarakat terhadap suatu kegiatan pelaksanaan program E-KTP. Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuisioner terhadap sejumlah responden yakni berjumlah 50 responden dari enam belas Kelurahan yang terdapat di Kecamatan Mungkid yang telah melakukan perekaman di Kantor Kecamatan Mungkid, akan dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel. 3.1
Aspek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program E-KTP
di Kecamatan Mungkid

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Jawaban Responden	3	35	10	2	50

Sumber data: Hasil Penelitian

Dari aspek kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid menggunakan indikator yang mana proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum, hal itu nantinya akan terlihat jelas dari struktur hierarkis birokrasi penyedia layanan tersebut. Siapa penanggung jawab dan siapa kepala yang membidangi pelayanan tersebut. Dari penghitungan jawaban terhadap 50 responden di Kecamatan Mungkid 3 responden menyatakan sangat setuju, 35 responden menyatakan setuju, 10 responden menyatakan kurang setuju dan 2 responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan angka indeks menghasilkan angka 2,78 artinya masuk dalam kriteria baik dimana masyarakat yang telah melakukan perekaman E-KTP di Kecamatan Mungkid merasa puas dengan pelaksanaan program tersebut. Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara bersama Bapak Edi Ristiono.

“Dalam beberapa kali kesempatan, kami melihat sikap masyarakat sangat baik atas kehadiran program E-KTP ini selain itu sikap masyarakat juga baik saat kami layani untuk proses perekaman E-KTP, sehingga kerjasama yang terjalin antara masyarakat dengan aparatur pemerintah sangat baik, saling mendukung, dan saling melengkapi”.⁵⁵

Tabel 3.2
Aspek Keadilan dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan E-KTP
Di Kecamatan Mungkid

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Jawaban Responden	3	37	7	3	50

Sumber data: Hasil penelitian

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Edi Ristiono, Sekertaris Camat Mungkid

Dari aspek **Keadilan** yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil, tentunya semua berharap pelayanan yang diberikan melihat aspek ini. Akan tetapi, untuk menilai aspek ini harus melihat terlebih dahulu ketika program E-KTP tersebut diterapkan. Dari 50 responden di Kecamatan Mungkid 3 responden menjawab sangat setuju, 37 menjawab setuju, 7 responden menjawab kurang setuju, dan 3 responden menjawab tidak setuju. Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan angka indeks aspek keadilan yang diberikan pada saat pelayanan pembuatan E-KTP menghasilkan angka 2,80. Skala tersebut menunjukkan bahwa aspek tersebut sudah baik dari segi keadilan.

Tabel 3.3
Aspek Ekonomis dari Pembuatan E-KTP yang tidak dipungut biaya
di Kantor Kecamatan Mungkid

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Jawaban Responden	9	37	4	0	50

Sumber data : Hasil Penelitian

Dari aspek **Ekonomis**, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum, Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, E-KTP dapat dikatakan sangat ekonomis.

Dari 50 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini 9 responden menjawab sangat setuju, 37 menjawab setuju, 4 responden menjawab kurang setuju dan skala indeks yang dihasilkan dalam aspek ini menghasilkan angka 3,10 dengan hasil skala indeks tersebut membuktikan bahwa aspek ekonomis dari pembuatan E-KTP baik. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Edi Ristono :

“Ditahap awal pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya atau gratis. Pasalnya, program itu dibiayai oleh APBN ditahap awal realisasi”⁵⁶

Tabel 3.4
Aspek Ketepatan waktu dalam pelaksanaan Program E-KTP
di Kecamatan Mungkid

Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
Jawaban Responden	-	38	7	5	50

Sumber data : Hasil penelitian

Dari aspek **Ketepatan waktu**, tolak ukurnya pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, program E-KTP pun bisa terpenuhi melihat dari suksesi SAMSAT dan SIM *corner* yang mampu memberikan pelayanan yang terbuka dan cepat. Dari E-KTP sendiri, melihat prosedur yang sudah jelas dan tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan, sepertinya tidak akan memakan waktu lama.

⁵⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Edi Ristono, Sekertaris Camat Mungkid

Dari 50 responden yang memberikan jawabannya 38 orang diantaranya menjawab setuju, 7 diantaranya menjawab kurang setuju, dan 5 responden menjawab tidak setuju. Dalam aspek ketepatan waktu menghasilkan angka indeks sebanyak 2,66 indeks tersebut mengindikasikan bahwa dalam pembuatan E-KTP di kantor Kecamatan Mungkid baik dan dapat dikatakan berhasil dari segi ketepatan waktu pelayanan.

Dari 4 pertanyaan yang diberikan kepada 50 responden di Kecamatan Mungkid, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden jika dihitung dengan menggunakan angka skala indeks dari aspek kepuasan masyarakat menghasilkan indeks sebesar 2,78 masuk kedalam kategori baik, kemudian dari aspek keadilan dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Mungkid menghasilkan angka indeks sebesar 2,80 juga masuk dalam kategori baik, dari aspek ekonomis dari pembuatan E-KTP yang tidak dipungut biaya di kantor kecamatan Mungkid mendapatkan hasil 3,10 artinya sudah masuk dalam kategori baik. Begitu juga dengan aspek ketepatan waktu dalam pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid pun baik dimana angka indeks yang dihasilkan dalam aspek ini adalah 2,66. Jadi kesimpulan secara *overall* menghasilkan angka indeks 2,84 artinya tergolong dalam kategori baik, dimana masyarakat selaku pengguna layanan e-KTP mengaku puas, dan pemerintah Kecamatan Mungkid selaku pelaksana merasa puas dengan pelaksanaan program E-KTP yang diadakan di Kecamatan Mungkid.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelaksanaan Program E-KTP di Kecamatan Mungkid

1. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program E-KTP di Kecamatan Mungkid

Permasalahan yang muncul dari kebijakan Kemendagri berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 dan Peraturan Presiden No.35 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara maksimal tentang program E-KTP, akibatnya pemerintah dalam melaksanakan program E-KTP tidak memperhatikan aspek-aspek penting dalam pembuatan dan pelaksanaan kebijakan tersebut, sehingga menimbulkan permasalahan bagi pelaksanaannya. Karena kebijakan tersebut akan berpengaruh terhadap pelaksana yaitu pemerintah itu sendiri dan masyarakat. Kebijakan yang ideal adalah kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan muncul sebagai alternatif dari berbagai permasalahan yang muncul baik di masyarakat maupun lingkungan pemerintah.

Berdasarkan hasil penelitian dari wawancara dengan pihak pemerintah, baik pemerintah Kecamatan Mungkid serta masyarakat Mungkid, serta mengacu pada model implementasi yang dikembangkan oleh Edward III tentang *Direct and Indirect Impact on Implementation* atau keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan, terdapat bukti bahwa terjadi beberapa permasalahan dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP.

Berikut ini akan membahas permasalahan yang peneliti temukan di lapangan, yaitu sebagai berikut:

a. Terdapat warga yang telah wajib KTP tetapi belum terdata

Pelaksanaan program E-KTP sampai dengan bulan Desember ini masih terus berjalan. Di Kecamatan Mungkid sampai saat ini masih terdapat warga yang belum melakukan perekaman E-KTP. Data terakhir yang diperoleh bahwa jumlah penduduk yang belum terdata dan melakukan perekaman E-KTP hingga bulan Desember ini berjumlah 1.964 warga.⁵⁷ Padahal pada perencanaan yang telah dibuat sebelumnya bahwa batas akhir perekaman E-KTP di Kecamatan Mungkid adalah sampai dengan akhir bulan Desember 2012.

Hal tersebut disebabkan karena ada sebagian warga yang bekerja di luar kota, sehingga pemerintah cukup kesulitan untuk menghubungi warga tersebut. Tetapi sebagian ada warga yang belum terdata oleh pihak Kecamatan. Seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Camat Kecamatan Mungkid :

“Memang masih cukup banyak warga yang belum terdata oleh kami. Hal tersebut dikarenakan warga tersebut misalnya baru memasuki umur wajib KTP, yaitu 17 tahun. Jadi untuk itu kami akan mendata ulang untuk warga yang belum terdata. Tetapi ada juga warga yang selama ini bekerja diluar kota, ada juga warga yang baru pindah kesini, jadi memang kami sedikit kesulitan juga”.⁵⁸

⁵⁷ Sumber: Laporan Registrasi Penduduk Kecamatan Mungkid bulan Desember 2012.

⁵⁸ Wawancara dengan Sekretaris Camat, Bapak Edi Ristiono hari Kamis, 27 Desember 2012, pukul 10.16

Kasus tersebut sebenarnya sangat menjadi hambatan bagi pemerintah Kecamatan karena waktu yang telah ditentukan menjadi lebih lama lagi sehingga kartu elektronik yang didapatkan juga menjadi semakin lama. Tapi seharusnya dari pihak Kecamatan berupaya untuk terus mendata warganya yang belum terdata, Seperti yang diungkapkan oleh informan:

“Saya kebetulan belum membuat E-KTP karena saya tidak diberi surat panggilan untuk perekaman E-KTP, ketika saya bertanya kepada pihak Kecamatan bahwa disana data saya tidak ada”.⁵⁹

Pemerintah diharapkan dapat melaksanakan program E-KTP sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Agar program E-KTP tahun ini dapat berjalan dengan baik. Karena harapan warga sekecamatan Mungkid terhadap program ini selain agar dapat memberikan dampak positif, warga juga berharap agar program E-KTP ini berjalan secepatnya.

2. Sumber Daya Pegawai yang kurang siap

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan

⁵⁹ Wawancara dengan warga Treko, Bapak Suharno hari Kamis, 27 Desember 2012, pukul 14.16

kebijakan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa berjalan dengan efektif.

Ada indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya dapat berjalan dengan rapi dan baik yaitu staff. Sumber daya utama dalam pelaksanaan kebijakan adalah staff/pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*. Kegagalan yang sering terjadi dalam pelaksanaan kebijakan program salah satunya disebabkan oleh staff/pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu cakupan atau luas wilayah implementasi perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staff pelaksana kebijakan. Misalkan saja pelaksana kebijakan mengenai program E-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu Kecamatan, sehingga dapat ditentukan berapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Seperti yang telah di kemukakan oleh informan bahwasanya :

“Dalam pelaksanaan program E-KTP, pegawai di Kecamatan Mungkid merasa staff/pegawai masih belum memadai, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Magelang memiliki inisiatif untuk melakukan perekrutan dari masyarakat untuk menjadi pegawai operator E-KTP yang berstatus kontrak”.⁶⁰

⁶⁰ Wawancara dengan Kasi Tata Pemerintahan Kantor Kecamatan Mungkid.

Efektifnya pemerintah sebelum menerapkan satu kebijakan harus sudah mempertimbangkan semua unsur pendukung yang nantinya dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan khususnya sumber daya pegawai, dimana pemerintah harus melakukan kontrol terhadap pegawai yang akan menangani program E-KTP, dari unsur pegawai apakah sudah memadai atau justru belum memadai, dan apabila pemerintah merasa pegawai Kecamatan kurang memadai sudah seharusnya melakukan rekrutmen baru dengan catatan rekrutmen tersebut menghasilkan pegawai yang berpotensi agar meminimalisir terjadinya kendala/hambatan dalam pelaksanaan program E-KTP. Seperti halnya dikemukakan juga oleh informan yaitu:

“Tujuan Disdukcapil melakukan rekrutmen pegawai adalah agar dalam menangani E-KTP pegawai benar-benar memiliki kemampuan yang berpotensi. Karena dalam melakukan rekrutment juga berdasarkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi calon pegawai, agar pegawai tersebut dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”.⁶¹

Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP pemerintah pusat memberikan keputusan bahwa pegawai yang menangani E-KTP di Kecamatan adalah operator. Operator adalah orang-orang yang dipilih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dengan sistem rekrutmen dan tahap penyeleksian yang cukup ketat. Dalam hal ini pemerintah Kabupaten memberikan

⁶¹ Wawancara dengan Camat Mungkid, Bapak Bambang Prasetyo Haryadi, S.Sos

persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai operator yaitu 1. Calon pegawai minimal tamatan SMA; 2. Calon pegawai menguasai computer; 3. Calon pegawai dapat berkomunikasi dengan baik; 4. Calon pegawai tidak memiliki pekerjaan apapun agar tidak menghambat ketika menangani pelaksanaan E-KTP. Beberapa persyaratan tersebut diharapkan dapat menjadi tolak ukur agar pegawai operator dapat melaksanakan pembuatan E-KTP dengan baik.

Kemudian setelah penyeleksian dilakukan, pemerintah memberikan pembekalan tentang tata cara perekaman E-KTP yang nantinya akan dilakukan di tingkat Kecamatan. Operator tersebut diberikan pembekalan selama tiga hari yang kemudian disebar disetiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Magelang. Masing-masing Kecamatan diberikan 2-4 orang operator atau tergantung jumlah penduduk yang ada di Kecamatan tersebut, jika satu Kecamatan memiliki penduduk yang cukup banyak maka operator yang diberikan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil akan ditambahkan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

“Dalam pelaksanaan E-KTP, dari pihak Disdukcapil membuat kebijakan bahwa yang menangani E-KTP adalah masyarakat yang telah direkrut dengan tahap penyeleksian terlebih dahulu. Setelah tahap penyeleksian dan telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Maka operator tersebut telah berikan wewenang tentang tugas pokok dan fungsi sebagai operator dan telah diberikan

pembekalan selama tiga hari mengenai tatacara pembuatan E-KTP tersebut”.⁶²

Kebijakan tersebut dilakukan karena pemerintah Disdukcapil menganggap pegawai kecamatan belum memiliki kemampuan tentang pelaksanaan pembuatan E-KTP tersebut. Selain itu tujuan dari kebijakan tersebut adalah agar pegawai Kecamatan bisa belajar dari operator ketika masa kontrak operator tersebut telah habis. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

“Selain membuat kebijakan tersebut Disdukcapil juga mempunyai maksud agar pihak Kecamatan dapat belajar dari pegawai yang telah diberikan pembekalan. Sehingga ketika pegawai tersebut sudah habis kontrak, pegawai Kecamatan sudah dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”.⁶³

Tujuan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Magelang mengutus operator kepada Kecamatan Mungkid agar staff/pegawai kecamatan Mungkid dapat belajar dari operator yang diberikan oleh Disdukcapil. Pada saat operator tersebut telah habis masa kontraknya maka staff/pegawai di Kecamatan Mungkid telah memiliki kemampuan dalam pembuatan E-KTP. Namun dari pihak Kecamatan tidak memahami maksud dan tujuan yang diberikan, sehingga ketika operator tersebut habis masa kontraknya staff/pegawai dari Kecamatan Mungkid kurang memiliki kemampuan dalam melaksanakan program tersebut.

⁶² Wawancara dengan Camat Mungkid, Bapak Bambang Prasetyo Haryadi, S.Sos

⁶³ Wawancara dengan Camat Mungkid, Bapak Bambang Prasetyo Haryadi, S.Sos

Sehingga hal tersebut menjadi kendala baru bagi staff Kecamatan Mungkid. Seperti yang telah dikemukakan oleh informan:

“Sebenarnya kami kurang memahami maksud dan tujuan Pemerintah Disdukcapil, dengan merekrut pegawai berstatus kontrak, padahal jika pegawai kami diberikan pembekalan yang cukup kami juga mampu menangani pelaksanaan program E-KTP ini”.⁶⁴

Tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang mengutus operator kepada Kecamatan Mungkid agar staff/pegawai Kecamatan Mungkid dapat belajar dari operator yang telah diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Magelang. Jadi pada saat operator tersebut telah habis masa kontraknya, maka staff/pegawai Kecamatan Mungkid telah memiliki kemampuan dalam pembuatan E-KTP.

Namun dari pihak Kecamatan Mungkid tidak memahami maksud dan tujuan dan tujuan dari Disdukcapil kabupaten Magelang dalam mengutus operator tersebut. Sehingga ketika operator telah habis masa kontraknya staff/pegawai dari Kecamatan Mungkid kurang memiliki kemampuan dalam menangani pelaksanaan program E-KTP. Sehingga hal tersebut menjadi kendala baru bagi staff Kecamatan Mungkid. Seperti yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Sekretaris Camat Bapak Edi Ristiono.

“Sebenarnya kami kurang memahami maksud dan tujuan Pemerintah Disdukcapil dengan merekrut pegawai yang berstatus kontrak, padahal jika pegawai kami diberikan pembekalan yang cukup kami juga mampu menangani pelaksanaan perekaman E-KTP”.⁶⁵

Dalam hal ini pemerintah Kecamatan Mungkid merasa kebijakan tersebut kurang efektif dalam pelaksanaan program E-KTP. Seperti yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya bahwa sumber daya pegawai kurang optimal. Hal ini dikarenakan operator tersebut bukan orang-orang yang ahli dalam bidangnya. Pegawai operator hanya memahami tatacara pembuatan E-KTP saja, tetapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai operator tersebut dirasa kurang memahami dengan baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat kurang optimal. Ini terlihat ketika terjadi pembalut antrian pada saat perekaman identitas E-KTP pada hari pertama, operator merasa kesulitan menangani keluhan-keluhan dari masyarakat yang sebagian *notabene*-nya adalah masyarakat yang kurang berpendidikan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yaitu:

“Kesulitan yang kami hadapi adalah pada hari pertama yaitu terjadi pembalut masyarakat yang membuat E-KTP. Masyarakat banyak yang kurang memahami prosedur tata cara pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang bertanya kapan giliran mereka, padahal kami sudah membuat nomor antrian agar masyarakat dapat tertib ketika membuat E-KTP”.⁶⁶

⁶⁵ Wawancara dengan Sekretaris Camat Mungkid, Bapak Edi Ristiono

⁶⁶ Wawancara dengan ketua operator E-KTP

Kondisi tersebut jelas menggambarkan bahwa operator kurang memiliki kemampuan yang optimal dan kurang siap dalam menangani dan melayani masyarakat dengan baik, sehingga masyarakat Mungkid kurang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh operator. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan, yakni:

“Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP kurang memberikan pelayanan yang baik karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang lelah mengantri”.⁶⁷

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa pemerintah Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dengan Kecamatan Mungkid kurang melakukan koordinasi. Seharusnya pemerintah melakukan koordinasi dengan baik, sehingga pemerintah Kecamatan Mungkid dapat memahami maksud dan tujuan yang dilakukan oleh pemerintah Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil, agar hal-hak yang tidak diinginkan tidak terjadi.

3. Sosialisasi berupa Informasi dari Pemerintah Kurang Jelas

Dalam pelaksanaan kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk. *Pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, pelaksana harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan.

⁶⁷ Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Bojong, hari Rabu, 18 Desember 2012, pukul 14.30 WIB

Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Pelaksana disini harus sudah mengetahui apakah orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

Ketika kebijakan program E-KTP ini dibuat maka akan ada sosialisasi dari pemerintah, bentuk dari sosialisasi ini berupa informasi yang diberikan dari pemerintah pusat ke daerah untuk menjelaskan atau mensosialisasikan perihal E-KTP dan bagaimana prosedur tatacara pelaksanaannya, sehingga dalam pelaksanaannya *stakeholders* yang terlibat dapat memahami apa yang akan dilakukan dalam kebijakan tersebut.

Faktor terpenting dalam penerapan satu kebijakan khususnya mengenai E-KTP adalah sosialisasi yang baik terhadap *stakeholders* dalam hal ini pemerintah pusat bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang dan Kecamatan Mungkid untuk memberikan sosialisasi sebaik mungkin berupa seluruh informasi baik data, teori, maupun praktek mengenai E-KTP kepada masyarakat agar penerapan E-KTP berjalan dengan baik. Sosialisasi yang baik akan menghasilkan penerapan kebijakan yang baik pula. Sebaliknya sosialisasi yang buruk akan menimbulkan banyak masalah dalam penerapan kebijakan, khususnya penerapan kebijakan pelaksanaan E-KTP.

Sehingga hal tersebut menjadi kendala baru bagi staff Kecamatan Mungkid, Seperti yang telah diungkapkan oleh informan:

“Kami sudah memberikan sosialisasi yang cukup kepada seluruh warga sekecamatan Mungkid tentang pelaksanaan E-KTP, dengan cara memberikan pengumuman, membuat pamphlet dan pernah mengumpulkan seluruh Kepala Desa agar dapat menyampaikan kepada masyarakat. Jadi mudah-mudahan program E-KTP ini dapat berjalan dengan lancar”.⁶⁸

Dalam hal ini pada praktek di lapangan pemerintah Kecamatan kurang berupaya dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program E-KTP. Pemerintah Kecamatan juga tidak melaksanakan perencanaan program sosialisasi yang sudah di buat oleh pemerintah Kabupaten, karena pihak Kecamatan Mungkid mengumpulkan Kepala Desa hanya untuk memberitahukan adanya program E-KTP dan kemudian menyerahkan surat panggilan untuk disebarkan kepada warga di setiap desa, tanpa memberikan informasi mengenai pengetahuan program E-KTP. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan informan:

“Sebelum perekaman E-KTP setiap Kepala Desa memang dipanggil ke balai desa untuk diadakan pertemuan membahas tentang program E-KTP, tetapi hanya mengumumkan kapan pelaksanaan dan pembagian surat panggilan untuk warga. Saya tidak mendapatkan informasi tentang pengetahuan program E-KTP”.⁶⁹

⁶⁸ Wawancara dengan Sekretaris Camat Bapak Edi ristiono, hari Selasa, 22 Januari, Pukul 09.00

⁶⁹ Wawancara dengan Kepala desa Kelurahan Bojong, hari Selasa, 22 Januari 2013, Pukul 10.00 WIB

Beliau juga mengatakan bahwa sosialisasi yang telah diberikan oleh pemerintah Kecamatan hanya berupa pengumuman tentang pelaksanaan perekaman E-KTP saja. Itupun pengumumannya dipasang berupa pamflet, poster dan spanduk.

Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu:

“Saya memang pernah mendengar adanya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan, tetapi saat itu saya tidak datang, jadi saya mengetahui program E-KTP ini dari teman saya, sehingga saya merasa kurang mendapatkan informasi cukup tentang pelaksanaan program E-KTP ini”.⁷⁰

Hal ini juga diperkuat dengan informan lain, yaitu :

“Sosialisasi yang dilakukan hanya berupa pemberitahuan agar datang ke Kecamatan Mungkid untuk melakukan perekaman E-KTP, selebihnya tidak ada pemberitahuan lebih lanjut mengenai prosedur pelaksanaan program E-KTP ini”.⁷¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan :

“Tidak ada informasi yang jelas tentang program E-KTP dari pemerintah Kecamatan Mungkid, yang saya ketahui hanya ada surat panggilan untuk melakukan perekaman E-KTP. Mengenai informasi saya melihat pamphlet di Kecamatan pada saat melakukan perekaman E-KTP kemarin”.⁷²

Berdasarkan wawancara kepada masyarakat selaku *stakeholders* atau pengguna E-KTP dalam hal ini tidak mendapatkan informasi yang cukup dari pemerintah.

⁷⁰ Wawancara dengan warga kelurahan Bojong.

⁷¹ Wawancara dengan warga kelurahan Mungkid.

⁷² Wawancara dengan warga kelurahan Treko.

Padahal masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan informasi mengenai program E-KTP tersebut. Dalam kasus ini sebaiknya pemerintah memberikan sosialisasi kepada masyarakat dengan waktu secara berkala sesuai dengan perencanaan pelaksanaan E-KTP, agar masyarakat mengetahui tujuan dan tata cara pelaksanaan program E-KTP tersebut.

4. Kurangnya Fasilitas Alat

Faktor fisik juga merupakan faktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Implementor mungkin memiliki staff yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Sudah menjadi hal yang lumrah dalam penerapan suatu kebijakan pasti membutuhkan fasilitas pendukung untuk keberhasilan dari kebijakan tersebut. Seperti pengadaan alat, yaitu jaringan internet, komputer, kamera foto, perekam sidik jari dan perekam retina mata. Apabila hal tersebut tidak memenuhi atau mengalami kendala seperti kerusakan maka secara langsung akan menghambat proses berjalannya pembuatan E-KTP tersebut. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan yaitu :

“Saya selaku operator yang menangani E-KTP merasa alat yang disediakan oleh Disdukcapil sangatlah kurang. Karena jumlah warga di Kecamatan Mungkid cukup banyak sedangkan alat yang disediakan sangat terbatas. Selain itu terdapat alat yang rusak. Ini jelas menjadi penghambat untuk kami dan membutuhkan waktu yang lebih lama dalam proses pelaksanaan E-KTP”.⁷³

Permasalahan dalam pengadaan alat memang merupakan hal yang banyak terjadi di setiap Kecamatan. Karena dari pihak pemerintah Disdukcapil Kabupaten Magelang memang tidak menyediakan alat yang tidak sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh setiap Kecamatan, termasuk di Kecamatan Mungkid. Hal ini dikarenakan pemerintah pusat memberikan alat kepada pemerintah Kabupaten sangat terbatas. Seperti yang diungkapkan oleh informan:

“Dalam pelaksanaan program E-KTP ini, kami selaku pemerintah Kabupaten bukan tidak ingin memenuhi kebutuhan alat yang digunakan pemerintah Kecamatan, termasuk Kecamatan Mungkid, tetapi alat yang diberikan oleh Pemerintah Pusat memang sangat terbatas, jadi kami harus mengambil tindakan dengan membatasi jumlah alat untuk setiap Kecamatan”.⁷⁴

Pemerintah Kabupaten Magelang sejauh ini telah berupaya untuk memenuhi dalam pengadaan alat, tetapi kendala yang dihadapi yaitu pemerintah pusat yang memang membatasi jumlah alat yang disediakan untuk pelaksanaan perekaman E-KTP. Selain itu alat-alat yang rusak telah dikembalikan kepada Pemerintah Pusat untuk diganti dengan yang baru.

⁷³ Wawancara dengan operator e-ktip Kecamatan Mungkid

⁷⁴ Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Magelang.

Untuk alat yang kurang, Pemerintah Kabupaten juga telah mengajukan Surat Keterangan untuk meminta penambahan alat kepada pemerintah pusat untuk memberikan alat yang dibutuhkan oleh Kecamatan. Hal ini diperkuat oleh informan:

“Mengenai alat-alat yang rusak kami sudah berupaya untuk mengatasinya dengan cara mengembalikan kepada Pemerintah Pusat untuk meminta alat yang baru. Selain itu kami juga sudah mengajukan untuk meminta penambahan alat jika terjadi kekurangan di Kecamatan yang disebabkan jumlah penduduk yang cukup banyak”.⁷⁵

Kondisi seperti ini menjadi kendala yang dapat menghambat dalam pelaksanaan program E-KTP, yakni dapat menghambat waktu yang telah ditargetkan oleh pemerintah, Terbukti sampai dengan akhir Desember ini perekaman identitas untuk pembuatan E-KTP belum selesai dilaksanakan oleh Pemerintah Kecamatan Mungkid, Namun dalam hal ini Pemerintah Kecamatan Mungkid juga telah berupaya untuk mengatasi kekurangan alat tersebut dengan mengajukan surat keterangan untuk meminta tambahan alat kepada pemerintah Kabupaten magelang agar dapat memperlancar pelaksanaan program E-KTP. Tetapi alat tambahan tersebut sifatnya hanya sementara. Seharusnya program tersebut dibuat dengan perencanaan yang baik, sehingga hal-hal tersebut tidak sampai terjadi.

⁷⁵ Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Magelang.

Karena alat-alat tersebut merupakan salah satu faktor terpenting dalam menunjang pelaksanaan program E-KTP. Jadi jika alat yang dibutuhkan tidak sesuai dengan kebutuhan, maka dapat menjadi hambatan bagi pemerintah dalam pelaksanaan program E-KTP.

5. Kurang adanya Komunikasi dan Koordinasi yang dilakukan Pemerintah

Komunikasi merupakan suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang sangat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “bagaimana hubungan yang dilakukan”.

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, yang juga dari komunikasi tersebut dapat membentuk kualitas partisipatif masyarakat. Dalam hal ini komunikasi yang baik dan terarah perlu dilakukan oleh Pemerintah Pusat ke Pemerintah Kabupaten kemudian ke Pemerintah Kecamatan dan kemudian berakhir kepada masyarakat.

Komunikasi perlu dilakukan agar tidak ada *miscommunication* yang dapat menyebabkan permasalahan dalam pelaksanaan program Nasional E-KTP. Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, pada perekrutan pegawai, bahwa

Pemerintah Kecamatan kurang memahami tujuan dari Pemerintah Kabupaten dalam melakukan perekrutan pegawai berstatus kontrak. Padahal tujuannya adalah agar pegawai Kecamatan Mungkid agar dapat belajar dari pegawai yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten. hal ini diungkapkan oleh informan yaitu:

“Kurangnya koordinasi antara pemerintah Kabupaten dan Kecamatan mengenai tujuan dilakukannya perekrutan pegawai berstatus kontrak atau operator dalam pelaksanaan E-KTP”.⁷⁶

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi yang dilakukan antara pihak Pemerintah Kabupaten dengan Pemerintah Kecamatan Mungkid. Permasalahan lain juga terjadi ketika kurangnya dalam pengadaan alat yang diterima Kecamatan. Pemerintah Kecamatan Mungkid menganggap pemerintah Kabupaten tidak memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh Kecamatan Mungkid dalam menangani E-KTP. Padahal Pemerintah Kabupaten memang membatasi pengadaan alat dikarenakan alat yang dikirim dari pemerintah pusat sangat terbatas. Kurangnya komunikasi tersebut dapat mengakibatkan kesalahpahaman antara pemerintah kabupaten dengan Pemerintah Kecamatan. Seperti yang diungkapkan oleh informan yaitu:

⁷⁶ Wawancara dengan Camat Mungkid, Bapak Bambang Prasetyo H, S.Sos

“Kami merasa memang kurang adanya komunikasi yang cukup antara pemerintah Kabupaten dengan Kecamatan tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, karena kami terlalu fokus terhadap permasalahan fisik seperti pengadaan alat yang masih kurang. Namun kami akan berupaya untuk melakukan koordinasi sebaik mungkin dengan setiap Kecamatan agar tidak terjadi kesalahpahaman”.⁷⁷

Komunikasi yang baik sangat perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara Pemerintah Pusat, Kabupaten dan Kecamatan. Selain komunikasi yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak aparat pemerintah, komunikasi yang baik juga perlu dilakukan dari pemerintah kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti dan memahami tujuan dilaksanakannya program E-KTP.

6. Faktor Disposisi

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam pelaksanaan kebijakan 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. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III antara lain :

⁷⁷ Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Magelang.

a) Insentif

Salah satu teknik yang disarankan oleh Edward III untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka manipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik.

Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*self interest*) atau organisasi. Seperti dalam pelaksanaan E-KTP. Karena kebijakan E-KTP ini merupakan kebijakan yang baru dilaksanakan sudah pasti akan mengundang antusias dari masyarakat untuk membuat E-KTP. Seperti yang terjadi di Kecamatan Mungkid, pada awal perekaman untuk pembuatan E-KTP membuat banyaknya warga yang datang, sehingga hal tersebut membuat jam kerja menjadi diperpanjang sampai malam hari.

Dengan kondisi seperti itu pegawai operator diberikan uang lembur agar pegawai operator mempunyai semangat untuk melaksanakan pelayanan dalam pembuatan E-KTP. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan yaitu:

“Untuk mengatasi banyaknya warga yang datang untuk membuat E-KTP, maka kami memperpanjang jam buka kantor Kecamatan sampai malam hari. Hal tersebut bertujuan agar pelaksanaan E-KTP dapat terlaksana sampai dengan waktu yang ditentukan, yaitu sampai akhir tahun 2012. Untuk itu pegawai operator juga akan diberikan uang lembur jika pelayanan E-KTP dibuka sampai malam hari. Dengan hal tersebut diharapkan agar pegawai operator tetap semangat untuk melayani masyarakat di Kecamatan Mungkid meskipun sampai malam hari”.⁷⁸

Hal tersebut juga diperkuat informan yaitu:

“Jika pelayanan E-KTP ini dilakukan sampai malam hari kami memang mendapatkan uang lembur dari Kecamatan Mungkid”.⁷⁹

Pemberian insentif kepada pegawai operator diharapkan agar pegawai yang melayani pembuatan E-KTP tetap semangat dan melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat Kecamatan Mungkid. Insentif perlu dilakukan kepada pegawai operator agar pelaksanaan E-KTP dapat berjalan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

b) Kurang Adanya Disiplin Pegawai Operator

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Lebih khusus lagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan.

⁷⁸ Wawancara dengan camat Mungkid, Bapak Bambang Prasetyo h,S.Sos

⁷⁹ Wawancara dengan operator e-KTP kecamatan Mungkid

Seperti halnya dalam pelaksanaan E-KTP. Jika pemerintah Kabupaten membuat kebijakan untuk perekrutan pegawai yang menangani E-KTP, maka pemerintah harus memilih pegawai yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan program E-KTP tersebut. Jika pegawai yang menangani E-KTP tidak mempunyai komitmen untuk menjalankan kebijakan maka pelaksanaan E-KTP tidak akan berjalan dengan baik.

Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksananya pelaksanaan kebijakan yang baik. Seperti operator yang tinggal di daerah yang cukup jauh dari wilayah Kecamatan agar tidak terlambat, karena keterlambatan merupakan ketidakdisiplinan yang akan menjadi penghambat dalam melakukan pelayanan di Kecamatan. Seperti yang dilakukan oleh salah satu operator di Kecamatan Mungkid, terkadang operator tersebut datang terlambat dengan alasan tempat tinggal yang jauh. Hal ini diperkuat oleh informan yaitu:

“Sebenarnya kemampuan operator sudah cukup baik dalam menangani pelaksanaan E-KTP, hanya saja ada salah satu operator yang sering datang terlambat dikarenakan alasan tempat tinggal yang cukup jauh”.⁸⁰

Kondisi tersebut menjadi penghambat jika operator tidak memiliki komitmen dan dedikasi yang tinggi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini akan menjadi penting dalam sebuah instansi

⁸⁰ Wawancara dengan Kasi Tata Pemerintahan Bapak Agus.

pemerintah apalagi yang berhubungan langsung dengan masyarakat karena dapat membuat persepsi masyarakat menjadi tidak baik terhadap kinerja dari pegawai operator tersebut. Hal ini diperkuat oleh informan yakni:

“Saya sangat kecewa pada pelayanan dan sistem kerja dari pegawai Kantor Kecamatan Mungkid ini, karena pegawai tidak tepat waktu dalam jam kerja. Saya datang ke Kecamatan untuk membuat E-KTP jam 08.00 WIB tetapi sampai jam 08.30 WIB pegawainya belum juga datang”.⁸¹

Hal tersebut juga dirasakan oleh beberapa masyarakat yang akan melakukan pembuatan E-KTP di Kecamatan Mungkid. Bukan hanya saat jam buka saja yang sering terlambat, tetapi juga yang menjadi kekecewaan masyarakat yakni pegawai yang sudah pulang lebih awal dari jam yang seharusnya.

Dengan kondisi tersebut sudah tentu menjadi permasalahan yang harus segera diatasi. Karena persepsi masyarakat akan kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap penilaian suatu instansi pemerintah. Namun pemerintah Kecamatan Mungkid telah memberikan peringatan kepada pegawai operator agar tidak melakukan hal tersebut kembali. Selain komitmen dan dedikasi yang harus dimiliki pegawai operator, pegawai operator juga harus dibekali tupoksi yang harus mereka lakukan selama menangani pelaksanaan E-KTP, agar pegawai operator mengetahui dengan jelas tentang tugas pokok dan fungsi yang harus

⁸¹ Wawancara dengan masyarakat Kelurahan Bojong.

dilakukan dalam pelaksanaan program E-KTP. Seperti yang diungkapkan oleh informan, yaitu:

“Kami juga telah memberikan wewenang kepada pegawai operator dengan menjelaskan tupoksi agar mereka dapat menjalankan tugas dan fungsi mereka sebagai pegawai operator”.⁸²

Selain itu pegawai operator diberikan pembekalan yang cukup serta tupoksi yang akan mereka laksanakan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan informan, yaitu:

“Setelah kami diterima menjadi pegawai operator, kami diberikan tupoksi sebagai operator E-KTP, tujuannya agar kami mengetahui batasan tugas-tugas yang kami kerjakan diKecamatan nanti”.⁸³

7. Struktur Birokrasi

Meskipun semua sumber-sumber yang ada diatas telah terpenuhi, belum tentu pelaksanaan kebijakan dapat terlaksana dengan efektif. Hal ini dikarenakan ketidakefisiensian struktur birokrasi yang ada, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya, implementasi Keputusan Kemendagri berdasarkan Peraturan Presiden No.35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, tidak semuanya dilaksanakan oleh pihak-pihak pemerintah formal, seperti Pemerintah Pusat, Pemerintah Kabupaten/Kota, dan Pemerintah Kecamatan yang seharusnya melaksanakan kebijakan

⁸² Wawancara dengan Kepala Bidang Informasi Administrasi Kependudukan Kabupaten Magelang.

⁸³ Wawancara dengan operator Kecamatan Mungkid.

tersebut. Namun dalam penanganan E-KTP juga dilakukan oleh pihak non-formal yaitu pegawai operator yang direkrut dari luar pemerintah, tetapi pada prosesnya tetap dilakukan oleh pemerintah formal agar mendapat legalitas formal. Berikut ini adalah prosedur dalam perekrutan pegawai operator yang menangani E-KTP di setiap Kecamatan, yakni:

- a) Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka pendaftaran calon pegawai operator dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- b) Calon pegawai mendaftar dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- c) Setelah calon pegawai diterima kemudian diberikan pembekalan (bimbingan teknis) yang dilakukan di Kabupaten Magelang selama dua hari.
- d) Setelah pembekalan, pegawai operator disebar di setiap Kecamatan masing-masing 2-3 orang pegawai.

Selain proses birokrasi pada pelaksanaan E-KTP, dalam struktur birokrasi juga dijelaskan bagaimana tata cara birokrasi yang dilakukan oleh seluruh pelaksana, baik pemerintah pusat (Kemendagri), Pemerintah Kabupaten/Kota, pemerintah kecamatan dan pegawai operator yang melaksanakan E-KTP. Tata cara ini dilakukan agar dalam pelaksanaan nantinya dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan mendapatkan hasil yang diinginkan.

Berikut ini adalah tata cara dalam pelaksanaan E-KTP yang dilakukan oleh seluruh pelaksana program E-KTP, yakni :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magelang membuat dan menyerahkan daftar penduduk WNI wajib KTP kepada camat;
2. Camat menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk WNI/wajib E-KTP.
3. Petugas di Kecamatan melalui Kepala Desa menyampaikan surat panggilan kepada penduduk wajib E-KTP;
4. Penduduk yang telah menerima surat panggilan mendatangi tempat pelayanan E-KTP dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP;
5. Pegawai di tempat pelayanan E-KTP melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan E-KTP;
6. Pegawai operator melakukan pengambilan dan perekaman pas *photo*, tandatangan, sidik jari dan retina mata;
7. Pegawai Kecamatan membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan penduduk;
8. Surat panggilan penduduk digunakan sebagai bukti telah melakukan perekaman E-KTP sesuai prosedur yang ditentukan.
9. Pegawai operator menyimpan data penduduk dalam *database* kependudukan;

10. Data yang disimpan dalam *database*, akan dikirim melalui jaringan komunikasi data ke *server Automated Fingerprint Identification System* di data center Kemendagri;
11. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang;
12. Hasil identifikasi sidik jari sebagaimana dimaksud pada (No.11), apabila:
 - a. Identifikasi Tunggal, data dikembalikan ke tempat pelayanan E-KTP;
 - b. Identifikasi Ganda, dilakukan klarifikasi di tempat pelayanan E-KTP.
13. Kementrian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan personalisasi data yang sudah di identifikasi ke dalam blangko E-KTP;
14. Setelah dilakukan personalisasi, Kemendagri malalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendistribusikan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota untuk diteruskan ke tempat pelayanan E-KTP;
15. Pegawai di tempat pelayanan E-KTP menerima E-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari dan retina mata.

No.	Faktor-Faktor yang Berpengaruh	Produktivitas	Efisiensi	Kepuasan Stakeholder
	Sumber Daya Manusia (Staff)	Kemampuan sumber daya pegawai dalam menangani E-KTP yang telah dikontrak diharapkan mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan baik dengan masyarakat.	Kemampuan sumber pegawai yang menangani E-KTP belum optimal dan kurang siap, sehingga dapat berpengaruh terhadap lambannya target yang telah ditentukan.	Pemerintah Kec.Mungkid selaku pelaksana merasa pegawai kontrak yang telah diberikan mampu memberikan penanganan secara maksimal terhadap program yang dijalankan.
	Informasi	Informasi mengenai sosialisasi dari Pemerintah Kecamatan Mungkid harus dilakukan secara berkelanjutan dan berkala serta dilakukan secara jelas agar sosialisasi dapat berjalan dengan efektif.	Kurangnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah Kecamatan Mungkid kepada masyarakat menimbulkan kurangnya informasi yang dibutuhkan masyarakat Mungkid mengenai kebijakan pelaksanaan program e-KTP.	Informasi yang belum dilakukan secara merata menimbulkan masih banyaknya warga masyarakat yang tidak mengerti secara pasti tujuan maupun prosedur dalam pembuatan E-KTP di Kec. Mungkid.
	Fasilitas	Fasilitas yang diberikan pemerintah dalam hal ini adalah pengadaan alat untuk mendukung pelaksanaan kebijakan program e-KTP.	Fasilitas yang diberikan pemerintah untuk mendukung pelaksanaan kebijakan program e-KTP sering error, sehingga dapat menghambat kinerja pegawai.	Fasilitas yang diberikan kurang memadai dimana tidak adanya ruang tunggu yang siapakan secara matang oleh pemerintah Kecamatan Mungkid sehingga pada saat pembuatan E-KTP pada gelombang pertama terjadi pembludakan.
	Komunikasi	Kejelasan komunikasi dan koordinasi yang dilakukan antara Pemerintah Kabupaten dengan Pemerintah Kecamatan maupun Pemerintah Kecamatan dengan masyarakat sangat penting dilakukan agar warga dapat mengetahui secara jelas terhadap program E-KTP.	<ul style="list-style-type: none"> - Kurangnya koordinasi yang dilakukan Pemkab. dengan Pemkec. Mungkid sehingga terjadi kesalahpahaman dalam pelaksanaan program e-KTP. - Kurangnya komunikasi yang dilakukan pemkec. 	Kurangnya koordinasi yang dilakukan oleh pihak-pihak terkait belum merata, sehingga banyak dari masyarakat yang tidak mengetahui program E-KTP secara jelas.

			Terhadap warga yang menimbulkan persepsi buruk.	
Disposisi atau Sikap (Pengangkatan Birokrat)	Komitmen dedikasi tinggi yang dimiliki pegawai sangat diperlukan dalam melaksanakan program E-KTP agar tercapainya target 100% dalam perekaman E-KTP.	Kurangnya dedikasi yang dimiliki pegawai operator dalam menangani e-KTP, sehingga membuat kinerja pegawai kurang baik.	Kurangnya dedikasi dari pegawai mengakibatkan masyarakat apatis terhadap program tersebut.	
Insentif	Pemberian insentif atau upah lembur kepada pegawai operator dalam pelaksanaan program E-KTP untuk menunjang kinerja pegawai.	Pemkec. merasa perlu adanya pemberian upah lembur kepada pegawai operator ketika pegawai harus melaksanakan pelayanan e-KTP melebihi batas jam kerja. Sehingga dapat menjadi motivasi pegawai agar tetap melakukan pelayanan sebaik-baiknya.	Pemberian upah tambahan kepada pegawai operator bertujuan agar semua masyarakat yang melakukan perekaman dapat melaksanakan perekaman.	
Struktur Birokrasi	Pelaksana tatacara pelaksanaan E-KTP dilakukan sesuai prosedur.	Prosedur tatacara dalam pelaksanaan e-KTP berjalan sesuai dengan mekanisme pelaksanaan e-KTP.	Pemerintah Kecamatan Mungkid selaku pelaksana telah memberikan prosedur mekanisme pembuatan E-KTP yang lebih praktis dan mudah sehingga masyarakat dapat memahami maksud tersebut dengan baik.	