

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dewasa ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di dunia telah semakin luas. Hal tersebut merupakan dampak dari perkembangan dunia IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi). Pada satu sisi, perkembangan dunia IPTEK telah membawa mamfaat yang luar biasa bagi kehidupan manusia. Meskipun ada dampak negatif atau kelemahan yang timbul dari kemajuan IPTEK, namun hal ini seolah tertutup oleh dampak positif atau manfaat kemajuan IPTEK. Perkembangan dunia IPTEK termasuk di dalam nya adalah perkembangan tekhnologi. Perkembangan teknologi tidak bisa kita hindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan dengan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan.

Teknologi Informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan Pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi ini menggunakan seperangkat komputer untuk mengolah data, sistem jaringan untuk menghubungkan satu komputer dengan komputer yang lainnya sesuai dengan kebutuhan, dan teknologi telekomunikasi digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global.

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat bagi kehidupan manusia dan memberikan kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan berinteraksi. Perkembangan teknologi dan informasi juga dapat membantu manusia dalam menjalankan aktifitasnya, karena segala kegiatan dapat dilakukan, dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia ilmu pemerintahan (*e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang Pemerintahan (*e-KTP*), Pendidikan (*e-education, e-learning*), Kesehatan (*e-medicine, e-laboratory*), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasis elektronika.

Pemerintah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, transparan, adil, dan bersih, akuntabilitas, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *e-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan negara-negara lain, seperti yang tercantum dalam UU No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik. *e-government* menerapkan sistem pemerintah dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Berdasarkan pemaparan tersebut, salah satu penerapan implementasi *e-government* dalam Pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi

yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintah adalah e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Indonesia dengan jumlah penduduknya yang sangat besar memerlukan data kependudukan yang akurat, untuk itu pemerintah membuat program yang disebut dengan e-KTP. e-KTP merupakan cara baru jitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membantu *e-government* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem biometrik yang ada didalamnya, maka setiap pemilik e-KTP dapat terhubung kedalam satu *e-government* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 KTP saja.

Penerapan e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1(satu) KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem Pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Oleh karena itu untuk mengatasi duplikat data identitas, pemerintah menerapkan e-KTP berbasis NIK sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal.

e-KTP merupakan e-KTP nasional yang sudah memenuhi yang ketentuan di atur dalam UU No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Peraturan Presiden No 26 tahun 2009 tentang penerapan e-KTP berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No 26 tahun 2009 (sumber: Draft persiapan dan pelaksanaan pemuktahiran Data Kependudukan Penerbitan NIK dan Penerapan e-KTP, 2010).

e-KTP berbasis NIK Nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Perekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan. Program penerapan e-KTP yang berbasis NIK nasional tersebut, dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan Pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak memerlukan KTP setempat.

Untuk itu pemerintah perlu melaksanakan program tersebut dengan sebaik-baiknya, sehingga nantinya akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan Pelayanan dari lembaga pemerintah dan swasta karena e-KTP merupakan e-KTP elektronik yang di buat dengan sistem komputer, sehingga dalam penggunaannya diharapkan nanti lebih mudah cepat dan akurat.

Pemerintah membuat program e-KTP baik bagi masyarakat bangsa dan negara dimaksudkan agar terciptanya tertib administrasi. Selain itu diharapkan dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu. Karena dengan adanya pemalsuan tersebut menyebabkan penyalah gunaan oleh masyarakat dan seringkali menyebabkan kerugian bagi negara. Untuk mendukung terwujudnya *e-government* 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. Sistem pembuatan e-KTP di Indonesia tidak serta merta

mulus berjalan lancar dan diperkirakan akan bisa normal pada tahun 2013 kata salah seorang pejabat di kementerian dalam negeri. Masih banyak permasalahan yang di hadapain dalam penerapan e-KTP di indonesia ini, letak wilayah daerah indonesia ini cukup luas dan berbagai macam medan atau tempat yang sangat pedalaman, contohnya dipapua masyarakat papua ini kemana mana jauh dan harus naik pesawat terbang, dengan Medan seperti itu tidak mudah memberikan Pelayanan terbaik dalam pembuatan e-KTP.<sup>1</sup>

Dalam pelaksanaannya, penggunaan e-KTP terbukti masih memiliki kelemahan. Misalnya tidak tampilnya tanda tangan sipemilik di permukaan KTP. Tidak tampilnya tanda tangan di dalam e-KTP tersebut telah menimbulkan kasus tersendiri bagi sebagian orang. Misalnya ketika melakukan transaksi dengan lembaga perbankan, e-KTP tidak di akui karena tidak adanya tampilan tanda tangan. Ada beberapa kasus pemegang e-KTP tidak bisa bertransaksi dengan pihak bank karena tidak adanya tanda tangan. Tanda tangan yang tercetak dalam chip itu tidak bisa dibaca bank karena tak punya alat (*card reader*). Akhirnya pihak pemegang e-KTP terpaksa harus meminta rekomendasi dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk meyakinkan bank.

Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi mendapati sebanyak 776 ribu orang yang berupaya memanipulasi pengisian data e-KTP di seluruh Indonesia.

---

<sup>1</sup> Lihat <http://www.tempo.co/read/news/2013/02/08/078460147/776-Ribu-Orang-Manipulasi-Data-Saat-Urus-E-KTP> diakses 5 maret 2013

Orang-orang ini mencoba berulang-ulang mendaftarkan diri dalam program e-KTP lewat berbagai kota dengan identitas baru pula.<sup>2</sup>

Gamawan mengatakan , program e-KTP memiliki jaringan pengamanan seperti sidik jari dan alis mata yang tidak mungkin untuk dimanipulasi. Upaya manipulasi data langsung dapat ketahuan lewat program data sudah tersimpan di Kementerian Dalam Negeri. Secara nasional, Gamawan mengatakan sudah terekam sebanyak 175 juta orang masuk dalam program e-KTP di seluruh Indonesia. Sejumlah daerah masih diminta melengkapi perekaman e-KTP warganya sesuai dengan data kependudukan masing-masing daerah. Program e-KTP berfungsi untuk mendata pendudukan warga Indonesia pada pemilu mendatang dan juga untuk mengantisipasi aksi terror sering terjadi di Indonesia.<sup>3</sup>

Di DIY pelaksanaan E-KTP dilakukan pada tahun 2011 dengan jumlah penduduk sekitar 3.457.491 jiwa yang terdiri dari 4 Kabupaten dan 1 Kota antara lain, Kulonprogo (388.869 jiwa), Bantul (911.503 jiwa), Gunung Kidul (675.382 jiwa), Sleman (1.093.110 jiwa ), dan Kota Yogyakarta (388.627).<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Lihat <http://www.tempo.co/read/news/2013/02/08/078460147/776-Ribu-Orang-Manipulasi-Data-Saat-Urus-E-KTP> diakses 5 maret 2013

<sup>3</sup> Lihat <http://www.tempo.co/read/news/2013/02/08/078460147/776-Ribu-Orang-Manipulasi-Data-Saat-Urus-E-KTP> diakses 5 maret 2013

<sup>4</sup> Lihat <http://yogyakarta.bps.go.id/kependudukan.html> diakses 5 maret 2013

**Table 1.1. jumlah penduduk di DI Yogyakarta 2010**

Nama Kabupaten/ kota	Klasifikasi									
	Perkotaan			perdesaan			Perkotaan+perdesaan			
	Jenis kelamin			Jenis kelamin			Jenis kelamin			
	L	P	L+P	L	P	L+P	L	P	L+P	
1	Kulon progo	42.1 72	44. 18	6.360	48.52 2	153.9 87	302. 509	190 694	198 175	388. 869
2	Bantul	380. 393	381. 003	761. 396	74. 098	76. 009	150. 107	454. 491	457. 012	911 .503
3	Gunung Kidul	30. 725	31. 953	62. 678	295. 978	316. 726	612. 704	326. 703	348. 679	675. 382
4	sleman	501. 149	497. 051	998. 200	46. 736	48. 174	94. 910	547. 885	545. 225	1.093. 110
5	Kota yogya karta	89. 137	199. 490	388. 627	0	0	0	189. 137	199. 490	388. 627

Sumber: Data Sensus Penduduk 2010 - Badan Pusat Statistik Republik Indonesia

Sejauh ini program e-KTP tersebut sudah dilaksanakan hampir diseluruh wilayah DIY . Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman bertekad menyelesaikan 763.104 jiwa wajib e-KTP yang belum mengikuti program nasional E KTP ditahun 2011 lalu. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman Supardi mengatakan sebanyak 1.240.830 jiwa tercatat dalam data base SLAK tahun 2011. Dari jumlah tersebut yang tercatat sebagai wajib e-KTP sebanyak 1.011.692 jiwa.<sup>5</sup>

Sejak Pemerintah Kabupaten Sleman melaksanakan program e-KTP 2011 masih ada 763.104 jiwa wajib E-KTP yang belum terlayani program itu. Sedangkan target dari pemerintah pusat adalah tanggal 30 April 2012 daerah dapat menyelesaikan sisa wajib e-KTP 2011 yang belum terlayani. Target tersebut

<sup>5</sup> Lihat <http://www.slemankab.go.id/category/berita> diakses 5 maret 2013

agak berat untuk dapat dipenuhi karena adanya berbagai kendala. Selain alat rusak, hambatan lain yang ditemui dilapangan, listrik padam serta tingkat kehadiran masyarakat untuk memenuhi undangan tersebut baru mencapai 75 %.

Pemkab Sleman juga mengharapkan pemerintah pusat untuk menambah alat yang berkaitan dengan pelaksanaan e-KTP karena di Sleman saat ini baru ada 56 unit. Jumlah ini tidak sebanding dengan jumlah penduduk wajib KTP yang belum terlayani itu. Idealnya di Kabupaten Sleman perlu ditambah menjadi 75 unit. Untuk menyelesaikan jumlah wajib e-KTP yang belum melaksanakan program dari pusat itu, kini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sleman gencar melakukan sosialisasi untuk mengingatkan kembali warga wajib KTP yang belum mendapat Pelayanan program e-KTP itu. Untuk wajib e-KTP yang berkebutuhan khusus saat ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kini juga melakukan verifikasi data penyandang cacat, warga yang sakit, manula, dan warga binaan yang tidak bisa hadir untuk melaksanakan e-KTP di Kecamatan. Hal itu untuk mencocokkan aplikasi yang tercatat di data base Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Dalam upaya mensukseskan program nasional tersebut, Disduk Capil Kabupaten Sleman akan memberikan Pelayanan sistem jemput bola bagi warga masyarakat yang telah jompo atau berhalangan tetap (cacat). Pendataan bagi warga jompo atau berhalangan tetap di wilayah Moyudan telah dilakukan. Selanjutnya akan disusun jadwal kunjungan ke daerah masing-masing. Pelayanan e-KTP dilaksanakan setiap hari pada jam kerja dan tidak dipungut biaya atau gratis. Namun sejak tahun 2013 ini telah dikenakan biaya sebesar Rp. 30.000,-



(tiga puluh ribu rupiah) sesuai dengan ketentuan di dalam Pasal 9 Peraturan Daerah Kabupaten Sleman No. 14 Tahun 2011.<sup>6</sup>

**Tabel 1.2. Jumlah Penduduk Wni Kabupaten Sleman Tahun 2012**

NO	KECAMATAN	PENDUDUK AKHIR BULAN		
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	Gamping	4.747	46.678	95.425
2	Godean	37.886	38.141	76.027
3	Moyudan	18.479	19.503	37.982
4	Minggir	19.000	20.092	39.092
5	Seyegan	26.739	27.631	54.370
6	Mlati	49.011	49.447	98.458
7	Depok	66.618	65.869	132.487
8	Berbah	25.825	26.174	51.999
9	Prambanan	33.119	30.545	63.664
10	Kalasan	36.903	37.487	74.390
11	Ngemplak	31.064	32.030	63.094
12	Nganglik	50.437	51.074	101.511
13	Sleman	34.386	35.149	69.535
14	Tempel	32.719	33.693	66.412
15	Turi	19.910	20.578	40.488
16	Pakem	19.134	19.837	38.971
17	Cangkringan	16.414	17.046	33.460
Jumlah Peneduduk		<b>565.391</b>	<b>571.974</b>	<b>1.137.365</b>

Sumber: dinas kependudukan dan catatan sipil Sleman 2012

Untuk tingkatan Kecamatan. Kecamatan Moyudan menjadi pelaksanaan program e-KTP tersukses, dikarenakan sedikitnya sudah mencapai target yaitu 23.187 dari total wajib KTP 24.901, dengan persentase jadi sebanyak 98,20%. Realisasi wajib KTP yang melaksanakan e-KTP sebenarnya tidak akan mencapai angka 100% atau 24.901 orang, karena sifat demografi penduduk yang dinamis, misalnya; yang bersangkutan telah pindah ke lain daerah, bekerja ke luar daerah, luar negeri atau meninggal dunia. Selain itu juga adanya kendala teknis seperti

<sup>6</sup> Lihat <http://Moyudankec.slemankab.go.id/e-ktp-di-Moyudan-sudah-7612.slm> diakses 27 maret 2013

data ganda, undangan ganda, usia belum wajib KTP namun mendapatkan undangan dan kendala lainnya misalnya yang bersangkutan sedang sakit atau jompo.

Sementara itu Kecamatan Berbah menjadi Kecamatan yang paling tertinggal diantara Kecamatan lainnya yang ada dikabupaten sleman dalam hal program e-KTP. Buktinya target yang awalnya ditetapkan sebanyak 41.086 orang hanya mampu mencapai sebanyak 32.935 orang dengan persentase jadi 54,43%.

**Tabel 1.3. Progres Perekaman E-Ktp Kabupaten Sleman**

Pertanggal 20 maret 2013

NO	Kecamatan	Target	Terekam	Persentase Perekaman	Belum Perekaman	Jml e-KTP Jadi	Persentase Jadi	e-KTP Belum Jadi
1	Gamping	69.518	57.401	82,57%	12.117	42.855	74,66%	14.546
2	Godean	54.644	44.872	82,18%	9.772	40.835	91,00%	4.037
3	<b>Moyudan</b>	<b>24.901</b>	<b>23.187</b>	<b>93,12%</b>	<b>1.714</b>	<b>22.769</b>	<b>98,20%</b>	<b>418</b>
4	Minggir	30.015	22.117	73,69%	7.898	20.620	93,23%	1.497
5	Seyegan	36.029	31.915	88,58%	4.114	19.491	61,07%	12.424
6	Mlati	71.866	55.315	76,97%	16.551	50.567	91,42%	4.748
7	Depok	107.688	73.701	68,44%	33.987	65.506	91,42%	8.195
8	<b>Berbah</b>	<b>41.086</b>	<b>32.935</b>	<b>80,16%</b>	<b>8.151</b>	<b>17.925</b>	<b>54,43%</b>	<b>15.010</b>
9	Prambanan	38.290	33.112	86,48%	5.178	28.189	85,13%	4.923
10	Kalasan	57.603	48.997	85,06%	8.606	35.225	71,89%	13.772
11	Ngemplak	40.810	36.510	89,46%	4.300	35.291	96,66%	1.219
12	Ngalik	79.809	54.680	68,51%	25.129	41.911	76,65%	12.769
13	Sleman	54.597	41.752	76,47%	12.854	38.352	91,86%	3.400
14	Tempel	41.810	34.843	83,34%	6.967	30.656	87,98%	4.187
15	Turi	25.174	23.522	93,44%	1.625	17.619	74,90%	5.903
16	Pakem	25.926	23.572	90,92%	2.354	19.688	83,52%	3.884
17	Cangkringan	23.231	19,872	85,54%	3.359	17.794	89,54%	2.078
		<b>822.997</b>	<b>658.303</b>	<b>79,99%</b>	<b>154.694</b>	<b>545.293</b>	<b>82,83%</b>	<b>113.010</b>

Sumber: Dinas kependudukan dan catatn sipil Sleman

Dari tabel diatas kita dapat menemukan bahwasannya Kecamatan Moyudan menjadi kecamatan tersukses dalam melaksanakan program e-KTP, sementara itu Kecamatan Berbah merupakan Kecamatan yang gagal dalam melaksanakan program e-KTP, penilaian tersukses dan teragal ini dinilai berdasarkan hasil capaian dari target yang ditetapkan. Dari dua Kecamatan tersebut, dimana kedua

Kecamatan itu memiliki persentase yang sangat berbeda. Kecamatan Moyudan memiliki persentase jadi yang tertinggi 98.20%. Sementara Kecamatan Berbah memiliki persentase jadi yang sangat rendah 54.43% . Maka dalam hal ini saya menarik untuk melakukan penelitian implementasi Pelayanan program e-KTP Kab. Sleman. Dan mencoba mengkoparasikan kedua Kecamatan tersebut. Melihat betapa pentingnya untuk mengetahui bagaimana implementasi e-KTP Kecamatan Moyudan dan Berbah dalam melaksanakan program e-KTP ini, sehingga nantinya menjadi pembelajaran bagi penulis maupun orang lain, maka disini penulis tertarik untuk mengangkat judul diatas yaitu “ Implementasi Program e-KTP Kab. Sleman (Studi kasus di Kecamatan Moyudan dan Berbah)”.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi Program e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah tahun 2012?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Program e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berbagai permasalahan yang telah di paparkan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi program e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi program e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah

3. Selain itu juga penelitian ini sebagai upaya memperkaya kajian studi Ilmu Pemerintahan secara empiris. Secara khusus juga penelitian ini sebagai upaya sebuah intelektual yang penulis lakukan setelah menempuh masa studi di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, sekaligus sebagai prasyarat dalam menyelesaikan pendidikan sarjana.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Menambah ilmu pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga memberikan kontribusi pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya matakuliah Implementasi.
2. Sebagai pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti dan mahasiswa lain untuk melakukan penelitian secara lebih mendalam mengenai pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah.
3. Bagi pemerintah daerah nantinya dapat memaksimalkan pelaksanaan program e-KTP di Kecamatan Moyudan dan Berbah maupun kota lainnya.
4. Bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan skripsi.

#### **E. Kerangka Dasar Teori**

Teori adalah serangkaian bagian atau variabel, definisi, dan dalil yang saling berhubungan yang menghadirkan sebuah pandangan sistematis mengenai fenomena dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan menentukan hubungan antar variabel, dengan maksud menjelaskan fenomena alamiah.

Menurut Sofian Effendi, teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi, proposisi untuk menerangkan sesuatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep.<sup>7</sup>

Sedangkan menurut Koentjaraningrat, teori merupakan pengaturan mengenai sebab akibat atau mengenai adanya suatu hubungan positif antara gejala-gejala yang diteliti disuatu atau beberapa faktor tertentu dalam masyarakat.<sup>8</sup>

Dari definisi tersebut diatas, maka teori mengandung tiga hal:

1. Teori adalah serangkaian proposisi antara konsep yang saling berhubungan.
2. Teori adalah menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antar konsep.
3. Teori menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungan tersebut.

Dari pengertian tentang teori itu, dapat dijelaskan bahwa pada saat peneliti mengkonsep sebuah teori, maka pada saat yang sama Peneliti tersebut telah memberikan asumsi terhadap sebuah realitas atau fenomena sosial yang parsial, sedangkan realitas itu sendiri pada hakekatnya selalu berubah. Inilah yang menyebabkan penggunaan teori tidak selalu tepat jika dihubungkan dengan realitas lainnya. Akan tetapi hal itu belum tentu membuktikan bahwa teori itu salah. Hal ini disebabkan karena dikonstruksi pada sebuah realitas dalam waktu

---

<sup>7</sup> Lihta Sofian Efendi (eds.) Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.

<sup>8</sup> Metode Penelitian Masyarakat, 1997

tertentu yang bersifat parsial. Maka untuk membuktikan apakah teori itu benar atau salah, perlu dilakukan sebuah pengujian kembali pada teori tersebut dalam sebuah realitas yang berbeda, yang memiliki persamaan prinsip atau variabel-variabel dengan teori sebelumnya.

### 1. Pengertian Kebijakan Publik

Robert Eyestone mengatakan secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai “hubungan suatu unit pemerintah dengan dengan lingkungannya”.<sup>9</sup> konsep yang ditawarkan Eyestone ini mengandung arti yang sangat luas, karena yang di maksud dengan kebijakan publik bisa menyangkut banyak hal. Batasan lain tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye yang mengatakan bahwa “kebijakan publik adalah apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan”.<sup>10</sup>

Menurut pakar ilmu politik lain, Richard Rose menyarankan bahwa “kebijakan hendaknya dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyaknya berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan dari pada sebagai suatu keputusan tersendiri”.<sup>11</sup>

Sedangkan Carl Fried-Rich memandang kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang di usulkan untuk

<sup>9</sup> Robert Eyestone (1971) *The Treads of Policy: A Study in Policy Leadership* Indianapolis: Bobbs-Merrill, hlm. 18

<sup>10</sup> Thomas R. Dye (1975). *Understanding Public Policy*. Second Edition. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall, hlm 1.

<sup>11</sup> Richard Rose (ed). (1969) *Policy Making in Great Britain*. London: MacMillan, hml 79.

menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu. Definisi yang diberikan oleh fried-rich ini menyangkut dimensi yang luas karena kebijakan tidak hanya dipahami sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah tetapi juga oleh kelompok maupun individu. Namun satu hal yang perlu diingat dalam mendefinisikan kebijakan adalah bahwa pendefinisian kebijakan harus mempunyai pengertian mengenai apa yang sebenarnya dilakukan ketimbang apa yang di usulkan dalam tindakan mengenai persoalan tertentu.hal ini dilakukan karena kebijakan merupakan suatu proses yang mencakup pula tahapan implementasi dan evaluasi sehingga definisi kebijakan yang hanya menekankan pada apa yang si usulkan menjadi kurang memadai.

Berdasarkan pertimbangan tersebut maka defenisi kebijakan publik yang ditawarkan James Anderson dalam hemat penulis lebih tepat. Menurut Anderson kebijakan merupakan arahan tindakan yang mempunyai maksud yang telah ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau persoalan.<sup>12</sup>

## **2. Pengertian Implementasi**

Implementasi dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan tahap dari proses kebijakan segera setelah penetapan undang-undang. implementasi dipandang secara luas mempunyai makna pelaksanaan

---

<sup>12</sup> Anderson,Op.Cit.,hlm.4.

undang-undang dimana berbagai aktor, organisasi prosedur dan teknik bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan atau program-program .<sup>13</sup> Implementasi pada sisi yang lain merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dapat dipahami sebagai suatu proses, suatu keluaran (*output*) maupun sebagai suatu dampak (*outcome*).

Ripley dan Franklin berpendapat bahwa implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan atau suatu jenis keluaran yang nyata. Implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan-tujuan program dan hasil-hasil yang di inginkan oleh pejabat pemerintah. Implementasi mencakup tindakan-tindakan berbagai aktor, khususnya birokrat yang dimaksudkan untuk membuat program berjalan .<sup>14</sup>

Sedangkan Grindle memberikan pandangannya tentang implementasi bahwa secara umum, tugas implementasi adalah membentuk suatu kaitan yang memudahkan tujuan-tujuan kebijakan bisa direalisasikan sebagai dampak dari suatu kegiatan Pemerintah .<sup>15</sup>

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam

---

<sup>13</sup> Lester dan Stewart, OP.Cit., hlm.104

<sup>14</sup> Randall B.Ripley dan Grace A.Franklin (1982).Bureaucracy and Policy Implementation.Homewood,Illiois:The Dorsey Press,hlm.4.

<sup>15</sup> MerileeS.Grindle (1980).Politc and Policy Implementation in the Third World.Princeton,New Jersey:Princeton University Press,hlm.6.



keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya.<sup>16</sup> Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi:

### 1) Komunikasi

“Komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik”.<sup>17</sup> Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Winarno<sup>18</sup>, mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu: transmisi, kejelasan dan konsistensi

- a. Kejelasan; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas, akurat, dan tidak bersifat ambigu, sehingga dapat dihindari terjadinya perbedaan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan seperti yang telah ditetapkan (tidak tepat sasaran).
- b. Konsistensi; perintah yang diberikan kepada implementor haruslah konsisten dan jelas. Karena apabila perintah sering berubah-ubah akan membingungkan pelaksana kebijakan, sehingga tujuan dari kebijakan tidak akan dapat tercapai.

### 2) Sumber Daya

---

<sup>16</sup> Donal van Meter dan Carl van Horn, Op.Cit., hlm, 447.

<sup>17</sup> Agustino, Leo. 2006. Politik & Kebijakan Publik. Bandung: AIPI Bandung

<sup>18</sup> Budi Winarno. 2005. Teori & Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo. Hal 24

Menurut Edward III, sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana sumber daya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari Staf, informasi dan fasilitas .<sup>19</sup>

a. Staf / pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*.

Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf / pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan. Misalkan saja implementasi Kebijakan kebijakan mengenai e-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu Kecamatan, sehingga dapat ditentukan berapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP.

b. Informasi; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk. Pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan, implementor harus mengetahui apakah

---

<sup>19</sup> Ibid hal 26

orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan tersebut patuh terhadap hukum.

- c. Fasilitas; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya dan memiliki wewenang, akan tetapi tanpa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

### 3) Disposisi

Edward III Mengemukakan "kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif".<sup>20</sup> Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan.

Dalam implementasi 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:

---

<sup>20</sup> Ibid 27

- a. Pengangkatan birokrat; 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.
- b. Insentif; Edward III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif.<sup>21</sup> 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.

#### 4) Struktur Birokrasi

Menurut Edward III Birokrasi merupakan badan yang secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi sadar atau tidak sadar memilih bentuk-bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif dalam

---

<sup>21</sup> Ibid 28

memecahkan masalah-masalah. Menurut Edward struktur birokrasi yang panjang dalam implementasi kebijakan sering kali menciptakan perbedaan-perbedaan yang menghalangi kebijakan tersebut.<sup>22</sup>

Birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu.

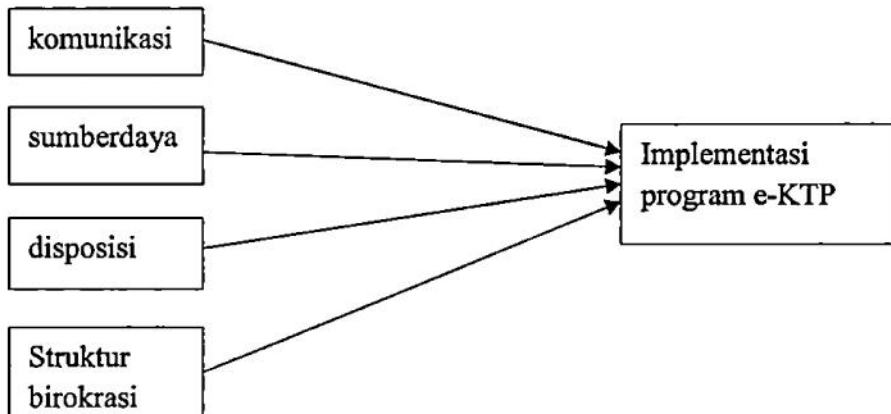
- a. Standard Operating Procedures (SOPs); adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- b. Fragmentasi; adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit.

Untuk memperjelas pemaparan tentang faktor-faktor yang memengaruhi implementasi yang telah penulis sampaikan di atas, berikut penulis sajikan dalam bentuk gambar:

---

<sup>22</sup> Ibid hal 30

**Gambar 1.1. faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi**



### **3. Pengertian e-KTP**

Pengertian kartu tanda penduduk selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Sedangkan elektronik KTP disingkat menjadi e-KTP yaitu identitas resmi penduduk sebagai bukti kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional.

Nomor induk kependudukan , selanjutnya disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia. KTP berbasis NIK adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. ( e-KTP ) Penduduk wajib KTP adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing

yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin secara sah.

Kode keamanan adalah alat identifikasi jati diri yang menunjukkan identitas diri penduduk secara tepat dan akurat sebagai autentikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan sebagai milik orang tersebut.

Rekaman elektronik adalah alat penyimpanan data elektronik penduduk yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengaman data kependudukan.

e-KTP merupakan KTP Nasional yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, dan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009.

#### **F. Definisi Konseptual**

Defenisi konseptual adalah definisi dari konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian yang sudah dijabarkan dalam kerangka dasar teori. Defenisi konseptual merupakan suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara satu konsep dengan konsep lainnya agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kerancuan. Konsep itu sendiri merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dan sejumlah karakteristik kejadian.

Defenisi Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

## **1. Kebijakan Publik**

Kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggarannya yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan didepan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi.

## **2. Implementasi Program e-KTP**

Implementasi Program e-KTP adalah usaha mewujudkan peraturan atau kebijakan dari program e-KTP yang sudah ditetapkan pemerintah sehingga tujuan Dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional tersebut bisa tercapai.

## **G. Definisi Operasional**

### **1. Implementasi program e-KTP:**

#### **1.1 Input:**

##### **1.1.1 Sosialisasi Program e-KTP**

##### **1.1.2 Pembagian undangan pembuatan e-KTP**

#### **1.2 Proses: Proses perekaman data**

#### **1.3 Output: Penerbitan e-KTP**

### **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi program e-KTP**



## 2.1 Komunikasi :

### 2.1.1 Kejelasan

### 2.1.2 Konsistensi

## 2.2 Sumberdaya:

### 2.2.1 Staff

### 2.2.2 Fasilitas dan peralatan

## 2.3 Disposisi (sikap pelaksana)

### 2.3.1 Pegawai Dinas Kecamatan

### 2.3.2 Masyarakat

## 2.4 Struktur birokrasi: rantai birokrasi dan SOP (*Standard*

*Operational Procedure*)

## **H. Metode Penelitian**

Dalam penulisan karya ilmiah ini, sebuah penelitian merupakan suatu proses yang panjang dan diawali oleh minat dan keinginan yang mendalam untuk mengetahui fenomena-fenomena yang akan diteliti dan pada akhirnya berkembang menjadi sebuah gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode yang sesuai serta seterusnya. Jadi hal yang paling penting dilakukan oleh seorang peneliti adalah adanya minat untuk melakukan penelitian terhadap sebuah fenomena tersebut. Dari penelitian yang akan diangkat peneliti menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

## 1. Jenis penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mencermati dan menelaah lebih jauh tentang implementasi program e-KTP yang di canangkan oleh pemerintah pusat melalui Dinas kependudukan dan Catatan sipil khususnya di Kecamatan Berbah dan Moyudan Kabupaten Sleman. Untuk itu peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian Kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya yang menginterpretasikan masalahnya atau menampilkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya.<sup>23</sup>

Adapun karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hadari Nawawi memberikan pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (Seorang, Lemabaga, Kelompok/Masyarakat) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.<sup>24</sup>

Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan. Selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-

<sup>23</sup> Lexiy J. Moelong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hal . 3

<sup>24</sup> Hadari nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, 2001, Hal.63

prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

## 2. Unit Analisis

Unit Analisis dalam penelitian ini adalah aparat pelaksanaan Pelayanan dan masyarakat yang ada di Kecamatan Mayodan dan Berbah Kab.Sleman. untuk aparat pelaksana penulis memilih Ketua Seksi Pelayanan disetiap Kecamatan.

Sementara itu untuk warga masyarakat penulis tentukan jumlah responden yang akan diajukan kuesioner berdasarkan Rumus Slovin, sebagai berikut:

$$N=n/(d)+1$$

Keterangan:

n= sampel

N= populasi

d= nilai presesi 95% atau sug: 0,0025

**Berbah:**

$$\begin{aligned} P &= 41.086/2 \\ &= 205433/12 \\ &= 1711.916 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S &= 1711.91/4 \\ &= 427.979 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} N &= 427.979/1711.916 (0.0025)+1 \\ &= 427.975/5.279 \end{aligned}$$

**Moyudan :**

$$\begin{aligned} P &= 24.901/2 \\ &= 12450,5/12 \\ &= 1037.5417 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} S &= 1037.5417/4 \\ &= 259.385 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} N &= 259.385/ 1037.541 (0.0025)+1 \\ &= 259.385/3.593 \end{aligned}$$

= 81.071

= 72.191.

= 80

= 72

### 3. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dari 2 (dua) sumber, yaitu :

- a. Data Primer: instrumen pengumpulan data primer diperoleh melalui observasi dan pengamatan langsung, dan juga wawancara.
- b. Data Sekunder: diperoleh dari literatur-literatur, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, penelitian perorangan terdahulu yang relevan dengan objek penelitian.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai bentuk penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara mendalam; Wawancara jenis ini bersifat lentur dan terbuka, tidak struktur ketat, tidak dalam suasana formal, dan dilakukan berulang pada informan yang sama yaitu aparat pelaksana, masyarakat penerima dan masyarakat penerima layanan. Pertanyaan yang diajukan bisa semakin terfokus sehingga informasi yang bisa di kumpulkan rinci dan mendalam.
2. Kuesioner; Adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden itu sendiri. Jawaban responden atas semua

pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat/dikumpulkan untuk dianalisis.

3. Dokumentasi; Teknik ini akan dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan arsip yang terdapat Dilokasi penelitian.

4. Survei; Mengumpulkan data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden, biasanya pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan terstruktur, pertanyaan di ajukan kepada 80 orang masyarakat Berbah dan 72 orang masyarakat Moyudan Kabupaten Sleman.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan skala Likert, karena skala Likert berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Alternatif pertanyaannya misalkan, dari setuju sampai tidak setuju, senang sampai tidak senang, puas sampai tidak puas, atau baik sampai tidak baik. Dalam penelitian ini skala Likert yang digunakan adalah 4 tingkatan yang terdiri dari:

Skala likert	Performa implementasi
4	Sangat baik
3	baik
2	Cukup baik
1	Kurang baik

## 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis dan deskriptif kualitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan hasil wawancara. Analisis kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Milles dan Huberman. Untuk lebih jelasnya komponen dalam model analisis interaktif dari Milles dan Huberman dapat dijelaskan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

### 1. *Reduction Date* (Pengumpulan Data)

Merupakan proses seleksi dan proses penyederhanaan data yang diperoleh dilapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan separaktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang dijadikan sumber penelitian. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

### 2. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data penelitian harus sudah mulai mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui. Dari data yang diperoleh dilapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.<sup>25</sup>

### 3. Statistik deskriptif

---

<sup>25</sup> Sutopo, H.B, *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002

Statistik deskriptif yang akan membahas sebaran data, Statistik deskriptif berkenaan dengan bagaimana data dapat digambarkan (dideskripsikan) atau disimpulkan baik secara numerik (misal menghitung rata-rata dan deviasi standar) atau secara grafis (dalam bentuk tabel atau grafik) untuk mendapatkan gambaran sekilas mengenai data tersebut sehingga lebih mudah dibaca dan bermakna adapun pendekatan yang digunakan dalam mengolah data tersebut yaitu dengan pendekatan likert.

### **Berbah**

Jumlah skor tertinggi= skoring tertinggi x jumlah responden(N) = 4x  
80 = 320 (100%)

Jumlah skor terendah = skoring terendah x jumlah responden(N) = 1 x  
80= 80(80/320 x 100% = 25%)

Kriteria penilaian skor =jumlah skor tertinggi: kriteria(K)=320/4=80

Pedoman tingkat Pelayanan

0-80=kurang baik

80-160=cukup baik

160-240=baik

240-320=sangat baik

Apabila jumlah skor yang didapat dari pertanyaan 1 adalah 72  
maka pendapat masyarakat terhadap pertanyaan tersebut cukup baik

### **Moyudan**

Jumlah skor tertinggi= skoring tertinggi x jumlah responden(N) = 4x

72 = 288 (100%)

Jumlah skor terendah = skoring terendah x jumlah responden(N) = 1 x

72= 72(72/288 x 100% = 25%)

Kriteria penilaian skor =jumlah skor tertinggi: kriteria(K)=288/4=72

Pedoman tingkat Pelayanan

0-72=kurang baik

72-144=cukup baik

144-216=baik

216-288=sangat baik

Apabila jumlah skor yang didapat dari pertanyaan 1 adalah 72  
maka pendapat masyarakat terhadap pertanyaan tersebut cukup baik