

# IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK PEMBUATAN E-KTP TAHUN 2016 DI DINAS PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA

Oleh

*Trisna Kurnia Kalalo*<sup>1</sup>

*Daud Liando*<sup>2</sup>

*Stefanus Sampe*<sup>3</sup>

## Abstrak

E-KTP merupakan salah satu program nasional yang harus dilaksanakan oleh pemerintah di setiap daerah, karena pelaksanaan E-KTP di pandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. E-KTP merupakan langkah yang diambil oleh pemerintah untuk membangun *database* kependudukan yang ada di Indonesia untuk mempermudah baik pemerintah maupun masyarakat agar setiap pemilik E-KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan 1 (satu) KTP saja. Selain itu diharapkan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, seperti mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu yang selama ini banyak disalahgunakan oleh masyarakat dan menyebabkan kerugian bagi negara.

Di Indonesia, upaya pelaksanaan pembuatan E-KTP telah dilaksanakan oleh pemerintah. Seperti pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa yang melibatkan pegawai atau bisa di sebut petugas pemerintah yang melaksanakan pembuatan E-KTP seperti dalam UU No. 23 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan serta dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional. Dalam pasal 1 menyebutkan bahwa, "Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan". Dengan demikian maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa, yang akan dilihat dari Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui secara mendalam mengenai implementasi kebijakan pembuatan E-KTP. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi pembuatan E-KTP di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa berjalan dengan baik.

**Kata Kunci : Implementasi Kebijakan, E-KTP.**

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Prog. Studi Ilmu Pemerintahan Fispol - Unsrat

<sup>2</sup> Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

<sup>3</sup> Sekretaris Penguji/ Pembimbing Skripsi

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi maupun komunikasi menghasilkan manfaat positif bagi kehidupan manusia dan memberikan banyak kemudahan, seperti kemudahan dalam memperoleh informasi dan kemudahan bertransaksi karena segala kegiatan dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat.

Saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang didalamnya memiliki program seperti salah satunya dalam bidang pemerintah (E-KTP) yang hal ini berbasis elektronika.

Dengan adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib.

Mengenai kebijakan pembuatan E-KTP ini telah diatur berdasarkan UU No. 23 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, dalam permendagri No. 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri No. 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, peraturan daerah kabupaten minahasa No. 14 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, peraturan bupati minahasa No. 20 tahun 2012 tentang standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten minahasa, serta dalam peraturan bupati minahasa No. 20 tahun 2016 tentang penetapan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Namun, pelaksanaan kebijakan tersebut belum memenuhi harapan masyarakat, seperti di Kabupaten Minahasa masyarakat masih menganggap pembuatannya masih berbelit-belit, masih ada masyarakat yang belum

memiliki E-KTP, masyarakat masih mengeluh soal persyaratan yang belum dimengerti, pelaksanaan pembuatan E-KTP kurang maksimal, pemerintah kurang melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dengan pemerintah Kecamatan.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah “Implementasi Kebijakan Publik Pembuatan E-KTP Di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa”, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan E-KTP di Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa sebagai pelaksana pembuatan E-KTP, serta untuk memberi manfaat bagi peneliti maupun bagi perkembangan ilmu pemerintahan khususnya pelaksana pembuatan E-KTP.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kebijakan Publik

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya.

Menurut Nugroho (2008:152) kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh negara, khususnya pemerintah sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan negara yang bersangkutan. Kebijakan Publik adalah strategi untuk mengantarkan masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan. Definisi ini mengandung pengertian bahwa kebijakan publik adalah strategi yang dibuat oleh pemerintah untuk merealisasikan tujuan negara.

Menurut Anderson dalam Tahir (2014:12), kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah. Selanjutnya Anderson dalam Tahir (2014:21) mengklasifikasi kebijakan, *policy*, menjadi dua: substantif dan prosedural. Menurut pendapat Anderson kebijakan adalah suatu sikap dari sekelompok orang yang menunjukkan bahwa mereka mempunyai tujuan yang sama untuk memecahkan serta menyelesaikan suatu masalah yang ditemui dalam melaksanakan suatu kebijakan.

## Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Van Meter Van Horn dalam Leo Agustino (2008:139) menyatakan, “implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu (dan kelompok), pemerintah dan swasta yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan”. Definisi ini menitikberatkan pada cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang.

Mazmanian dan Sabatier (Wahab, 2001:68) implementasi kebijakan adalah pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang. Namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya. Menurut Mazmanian dan Sabatier implementasi kebijakan adalah sebuah peraturan-peraturan yang dibuat dan diputuskan bersama dengan melihat masalah-masalah yang akan diatasi serta mencapainya dengan berbagai pelaksanaan.

### **Implementasi Kebijakan Model George C. Edward III**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III disebut dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Menurut model yang dikembangkan oleh Edward III (Agustino:2006:156), ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan yaitu :

1. Faktor sumber daya
2. Birokrasi
3. Komunikasi
4. Disposisi

#### **E-KTP**

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang

tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan).

#### **Administrasi Kependudukan**

Dalam peraturan pemerintah pada Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut Sudjarwo (2004:24) bahwa pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan oleh aparat pemerintah dan non pemerintah dari tingkat pusat sampai ke tingkat desa atau kelurahan, RW, dan RT, misalnya pengurusan izin nikah, KTP, surat keterangan dan kartu keluarga. Menurut Sudjarwo administrasi kependudukan adalah kegiatan dari pemerintah dalam melayani masyarakat dibidang administrasi kependudukan.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini hanya berfokus pada pelaksanaan pembuatan E-KTP yang dilihat dari implementasi kebijakan Model George C. Edward III (Agustino:2006:156), yaitu :

1. Faktor sumber daya
2. Birokrasi
3. Komunikasi
4. Disposisi

Informan dalam penelitian ini ialah yang akan memberikan informasi mengenai pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa.

1. Kepala Dinas Catatan Sipil Kabupaten Minahasa
2. Pegawai Kantor Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa
3. Masyarakat yang mengurus pembuatan E-KTP :
  1. Petani
  2. PNS
  3. Ibu rumah tangga

#### Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Observasi
3. Study kepustakaan

#### Teknik analisa data

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

#### Implementasi kebijakan publik pembuatan E-KTP

##### 1. Implementasi kebijakan E-KTP Dilihat dari Faktor Sumber Daya

Faktor sumber daya disini meliputi :

##### 1. Staf

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak memadai, mencukupi, dan pegawai yang tidak bekerja dengan baik, ataupun belum berkompeten dibidangnya.

Di dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa yang menangani pembuatan E-KTP berjumlah 23 orang terdiri dari 4 (empat) orang dan 19 pegawai tenaga harian lepas (THL).

THL (tenaga harian lepas) adalah tenaga yang telah direkrut oleh pemerintah di Dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa untuk membantu penyelenggaraan pembuatan E-KTP di dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa. Pegawai-pegawai ini memiliki tugasnya masing-masing yaitu, pegawai yang mengurus berkas-berkas, pegawai yang menangani formulir pembuatan E-KTP *database* kependudukan, pegawai yang mengambil dan merekam pas foto, tanda

tangan, sidik jari penduduk, dan iris mata, pegawai yang mengirim data di pusat data kementerian dalam negeri, pegawai yang mencetak E-KTP.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa sudah berjalan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti yang telah disampaikan oleh informan : *“tadi waktu saya ingin menanyakan apakah data-data saya sudah diinput atau belum, staf menyampaikan kalau yang menginput data disini hanya ada 1 (satu) pegawai khusus dan pegawai tersebut sedang keluar sebentar jadi mohon menunggu. Menurut saya pegawainya perlu ditambah, karena jika saja pegawai yang menangani input lebih dari 1 (satu) maka tidak akan menyebabkan antrian yang panjang. Saya rasa pimpinan perlu memberikan bimbingan lagi pada pegawainya karena jika tidak maka dampaknya akan seperti ini seterusnya.”* (Bapak Dasaka, Tentara)

Seorang ibupun menilai pembuatan E-KTP dilihat dari para pegawainya bahwa : *“pembuatannya memang berjalan dan ditangani oleh staf dibidang tersebut tapi bagaimana pembuatan E-KTP akan selesai dengan cepat jika para pegawai yang menangani lebih banyak santai padahal masih dijam kerja.”* (Ibu Ratni Topuh, Ibu rumah tangga).

Selanjutnya seorang informan yang merupakan mahasiswa yang sedang mengantri untuk membuat E-KTP mengatakan bahwa : *“pegawai yang mengurus khusus E-KTP masih kurang, oleh karena itu perlu ditambah pegawai lagi agar supaya masyarakat tidak mengantri terlalu lama”*. (Songki Gilan, mahasiswa)

Hal mengenai staf yang menangani pembuatan E-KTP juga disampaikan oleh seorang petani : *“kalau dilihat sepertinya ada beberapa pegawai yang hanya diam saja. Mungkin mereka perlu untuk diberikan masing-masing alat yang akan membantu jalannya pembuatan E-KTP karena mereka hanya secara bergantian memegang alat-alat yang ada dan inilah yang menyebabkan masyarakat mengantri terlalu lama.”* (Yunus Karib, Petani)

Pembuatan E-KTP dinilai mengantri terlalu lama disampaikan juga oleh informan yang membuat E-KTP yang mengatakan bahwa : *“masyarakat terkadang merasa bosan jika menunggu lama oleh karena antrian yang panjang, seringkali karena antrian yang lama masyarakat lebih memilih untuk pulang karena masih ada pekerjaan lain. Oleh karena itu lebih baik ada penambahan pegawai serta membuka loket lain supaya lebih membantu lagi”*. (Verra Tendean, ibu rumah tangga)

Hal ini kemudian dijelaskan seorang informan yang mengatakan bahwa : *“pegawai-pegawai yang ada di Dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa khusus yang menangani E-KTP untuk saat ini memang masih kurang dan inilah kendala dari kami dalam melaksanakan pembuatan E-KTP, namun kami pun tetap berupaya melaksanakan tugas kami, dan perlu untuk diketahui juga bahwa pegawai yang menangani khusus pembuatan E-KTP berjumlah 23 pegawai didalamnya ada 4 pegawai aparatur sipil negara (ASN) dan dibantu 19 tenaga harian lepas (THL). Tetapi disisi lain saya juga perlu sampaikan bahwa saya mengapresiasi para pegawai ini yang sudah berupaya dalam menangani pembuatan E-KTP”*. (Bapak Jacob Wuisan, Sekretaris dinas yang mewakili kepala dinas).

## 2. Informasi dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP

Informasi dalam hal ini yaitu, mengenai penyampaian kepada masyarakat tentang program pembuatan E-KTP. Dalam hal ini sangat diperlukan informasi yang aktif dari pemerintah yang melaksanakan pembuatan E-KTP dengan pemerintah yang ada di kecamatan agar supaya pemerintah yang ada di kecamatan pun dapat meneruskan kepada masyarakat setempat. Sosialisasi bertujuan untuk memberi informasi tentang pembuatan E-KTP. Dengan adanya komunikasi yang akurat dari pemerintah melalui sosialisasi, maka ini pun akan lebih mempermudah pemerintah tetapi juga kepada masyarakat karena masyarakat mendapat informasi seputar pembuatan E-KTP dari pemerintah yang bersangkutan. Informasi yang diberikan kepada masyarakat antara lain :

1. Pentingnya membuat E-KTP
2. Persyaratan pengurusan E-KTP
3. Pembuatan E-KTP tidak dipungut biaya

Informasi ini disebarluaskan melalui :

1. Sosialisasi secara langsung kordinasi dengan kecamatan
2. Baliho
3. Media elektronik dengan dibuatnya website.

Informasi E-KTP ini juga selalu dihimbau oleh para pegawai yang menangani pembuatan E-KTP, apabila ada masyarakat yang datang ke Dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa ingin membuat E-KTP namun berkas serta persyaratan tidak lengkap maka pegawainya langsung memberikan informasi kepada masyarakat apa saja persyaratan dalam pembuatan E-KTP.

Tapi pendapat dari informan mengatakan : *“Pegawainya memang dengan baik menyampaikan informasi. Tapi saya tidak mendapat informasi sesuai yang saya harapkan mengenai data-data yang sudah saya masukan, sayapun datang disini sudah lebih dari 2 (dua) kali tapi E-KTP yang saya buat belum ada sampai saat ini sedangkan saya sedang dikejar waktu.”* (Bapak Dasaka, tentara)

Seorang informan pun menilai bahwa : *“persyaratan pembuatan E-KTP ini tidak jelas, dari kepala desa saya memberikan informasi yang lain soal persyaratannya dan dari pelaksana pembuatan E-KTP pun memberikan informasi yang berbeda sehingga saya harus pulang lagi untuk mengambil berkas lain untuk kelengkapannya”*. (Ratni Topuh, Ibu rumah tangga)

Kemudian hal lain disampaikan oleh seorang petani : *“saya rasa untuk membuat E-KTP membawa surat pengantar dari desa saja sudah cukup tak perlu menambah persyaratan lain lagi. Karena jika desa memberikan surat pengantar maka itu sudah mengartikan kalau kami berasal dari desa itu sendiri.”* (Yunus Karib, Petani)

## 3. Wewenang pelaksanaan pembuatan E-KTP

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa mempunyai kewenangan seperti yang telah diatur dalam pasal 10 yang meliputi:

- a. Melakukakan pengumpulan pengolahan data kependudukan;

- b. Melakukan pemutahiran data kependudukan;
- c. Melakukan pemeriksaan data;
- d. Melakukan perumusan sistem dan mekanisme pengumpulan dan pengolahan data kependudukan;
- e. Melakukan pengolahan data pendaftaran dan pencatatan penduduk WNI dan WNA;
- f. Melaksanakan pembangunan replikasi data kependudukan;
- g. Menyusun grafik statistik data pendaftaran dan pencatatan penduduk; dan
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan menyampaikan laporan hasil kegiatan kepada Kepala Bidang.

4. Fasilitas pelaksanaan pembuatan E-KTP  
Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan terlebih fasilitas yang menyangkut dengan pembuatan E-KTP. Di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa telah didukung dengan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan seperti :

- 1) Komputer berjumlah 10 unit
- 2) Scan iris berjumlah 1 unit
- 3) Perekaman sidik jari 1 unit
- 4) Printer 5 unit
- 5) Kamera 2 unit

Fasilitas-fasilitas inilah yang mendukung pelaksanaan pembuatan E-KTP yang setiap 3 (tiga) bulan dilakukan pengecekan dan apabila terdapat masalah dari setiap fasilitas maka diambil langkah yaitu, mengganti fasilitas tersebut supaya pekerjaan tetap dilanjutkan dan tidak menimbulkan keluhan.

Dan hal ini pun telah disampaikan oleh informan bahwa : *“fasilitas-fasilitas yang ada sudah cukup memadai untuk membantu pelaksanaan pembuatan E-KTP, dan kami pun secara rutin yaitu, 3 (tiga) bulan sekali melakukan pemeriksaan fasilitas-fasilitas yang ada di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa agar supaya tidak menghalangi aparatur melaksanakan tugas dan tanggungjawab”*. (Sekretaris dinas Jacob Wuisan)

Kemudian seorang informan menilai fasilitas-fasilitas yang ada dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa bahwa : *“saya menilai dari fasilitas-fasilitas yang ada tentu sudah cukup baik karena disini sudah dilengkapi*

*dengan adanya komputer, kamera dan alat-alat penunjang dalam pembuatan E-KTP.”* (Bapak Dasaka, Tentara)

Akan tetapi informan lain mengatakan bahwa : *“pembuatannya lama oleh karena fasilitasnya kurang sehingga masyarakat harus mengantri lama. Ada baiknya fasilitas ditambah lagi supaya lebih membantu juga mempermudah pemerintah dan masyarakat”*. (Ibu Rita, Ibu rumah tangga)

Implementasi kebijakan E-KTP Dilihat dari Faktor komunikasi

Komunikasi di Dinas pencatatan sipil dilakukan antara pegawai dengan pimpinan, tetapi komunikasi pun digunakan oleh pelaksana pembuat E-KTP dengan masyarakat yang membuat E-KTP. Hal ini diperjelas oleh pegawai yang memberi informasi : *“dalam membuat E-KTP komunikasi sangat penting dan kami sebagai pelaksana selalu melakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat, kami dapat sebut demikian karena ini sudah bisa dilihat jelas dengan terlaksanannya pembuatan E-KTP walaupun belum semua warga telah membuat E-KTP ini”*. (Ronald Robby Walangitan, pegawai pembuat E-KTP).

Keterangan dari pegawai ini pun didukung dengan penjelasan dari informan yang membuat E-KTP yang mengatakan bahwa : *“komunikasi dari pegawai yang membuat E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa dengan masyarakat yang membuat E-KTP sudah cukup baik, ini terlihat ketika saya membuat E-KTP dan dalam proses pembuatannya para pegawai bisa berkomunikasi dengan baik”*. (Enal, Pelajar )

Dalam hal komunikasi seorang bapak pun memberi komentar yaitu : *“sudah beberapa kali saat saya datang dan ketika saya berbicara mengenai data-data yang sudah saya masukan pegawai yang ada memberi respon yang baik. Jadi dari hal komunikasi antara pegawai dengan masyarakat ini dapat dikatakan sudah bagus.”* (Bapak Dasaka, Tentara)

Kemudian ditambahkan lagi oleh seorang tokoh agama : *“saya lihat dalam hal berkomunikasi para pegawai sudah baik, bahkan pun pegawai berusaha melayani dengan baik masyarakat yang sedang membuat E-KTP.”*

Adapun beberapa informan-informan yang menilai mengenai komunikasi dari pegawai-pegawai yang menyampaikan hal-hal serupa bahwa, komunikasi dari pegawai ke masyarakat dinilai sudah baik oleh masyarakat itu sendiri.

Implementasi kebijakan E-KTP Dilihat dari Faktor Disposisi (Sikap)

Dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa menggunakan prinsip 4 (empat) S :

1. Senyum
2. Sapa
3. Sopan
4. Santun

Hal tersebut disampaikan oleh informan yang menangani pembuatan E-KTP : *“kami selalu berusaha profesional dalam menjalankan tugas di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa dibidang penerbitan E-KTP. Walaupun seringkali banyak keluhan, juga banyak kelalaian yang sebenarnya bukan lagi dari kami petugas melainkan dari masyarakat itu sendiri, tapi kami pun sebagai pelaksana pembuatan E-KTP berusaha melayani masyarakat karena ini merupakan tanggung jawab untuk menjalankan kebijakan yang telah dibuat dan dilaksanakan sebagaimana mestinya .”* (bapak KaBid Nicky Porayow)

Hal ini didukung dengan hasil wawancara dengan masyarakat bahwa : *“dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sikap pelaksananya sudah melayani dengan baik juga ramah.”* (Yunus Karib, Petani)

Kemudian penilaian tentang sikap para pegawai oleh seorang ibu berbeda : *“kalau dari saya menilai sikap para pegawai jangan terlalu memilih-milih. Maksudnya terkadang ada pegawai yang lebih mengutamakan orang-orang kenalannya sehingga mereka lebih diutamakan dari pada kami yang sudah mengantri lebih dulu.”* (Ratni Topuh, ibu rumah tangga)

4. Implementasi kebijakan E-KTP Dilihat dari Faktor Struktur Birokrasi

Implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sudah dilengkapi dengan pegawai

yang memiliki tugasnya masing-masing dalam melaksanakan tugas dibidang pembuatan E-KTP, hal ini terlihat dari struktur organisasi yang ada bahkan juga dalam tugas dan fungsi susunan organisasi yang ada. Namun walaupun demikian dalam pelaksanaannya terlihat masih saja didapati kendala-kendala.

Dalam hal struktur birokrasi seorang informan menyampaikan : *“kami pelaksana pembuat E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa telah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini supaya pelaksanaannya lebih terarah dan terlaksana dengan baik.”* (Bapak Jacob Wuisang, Sekretaris Dinas)

Hal ini pun didukung oleh pernyataan pegawai yang menangani dibidang pembuatan E-KTP : *”hal ini dilakukan untuk lebih mempermudah kami melaksanakan tugas dibidang pembuatan E-KTP dan kami pun memiliki pegawai-pegawai yang membantu melaksanakan pembuatan E-KTP. Di dinas pencatatan sipil kabupaten minahasa yang menangani pembuatan E-KTP berjumlah 23 orang terdiri dari 4 (empat) orang dan 19 pegawai tenaga harian lepas (THL).”* (Bapak Kabid Nick Porajow).

PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan mengenai pembuatan E-KTP telah diatur berdasarkan UU No. 23 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, dalam permendagri No. 8 tahun 2016 tentang perubahan kedua atas peraturan menteri dalam negeri No. 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan kartu tanda penduduk berbasis nomor induk kependudukan secara nasional, peraturan daerah Kabupaten Minahasa No. 14 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, peraturan bupati Minahasa No. 20 tahun 2012 tentang standar operasional prosedur pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di Kabupaten Minahasa, serta dalam peraturan bupati Minahasa No. 20 tahun 2016 tentang penetapan kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi

serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Dalam pembahasan implementasi kebijakan publik pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa dilihat dari beberapa faktor yaitu :

1. Sumber daya

a. Staf

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak memadai, mencukupi, dan pegawai yang tidak bekerja dengan baik, ataupun belum berkompeten dibidangnya.

Dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sudah berjalan. Namun pelaksanaannya masih ditemui kendala, hal ini bisa dilihat berdasarkan sumber-sumber informasi lewat beberapa informan.

Maka dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sudah dilaksanakan. Tetapi hal-hal yang disebutkan diatas perlu diperhatikan lagi. Oleh karena itu maka perlu adanya kebijaksanaan dari pemerintah untuk menambah pegawai pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa untuk lebih membantu pelaksanaannya.

b. Informasi dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP

Informasi dalam hal ini yaitu, mengenai penyampaian kepada masyarakat tentang program pembuatan E-KTP. Dalam hal ini sangat diperlukan informasi yang aktif dari pemerintah yang melaksanakan pembuatan E-KTP dengan pemerintah yang ada di kecamatan agar supaya pemerintah yang ada di kecamatan pun dapat meneruskan kepada masyarakat setempat. Sosialisasi bertujuan untuk memberi informasi tentang pembuatan E-KTP.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan maka dapat dikatakan bahwa informasi dari pemerintah pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sudah dijalankan. Namun, jika dilihat dari Dinas memang masih kurang dalam mensosialisasikan tentang pembuatan serta persyaratan pembuatan E-KTP. Menurut informan sosialisasi terakhir dilakukan 5 tahun yang lalu dan itu sudah cukup lama. Serta kendala lain yang dimaksud ialah ketika terjadi pergantian pemimpin desa atau kelurahan terkadang informasi mengenai E-KTP belum terlalu dipahami oleh pemimpin desa yang baru sehingga terjadi salah pemberian informasi dari pemimpin desa atau kelurahan kepada masyarakat setempat.

c. Wewenang

Ditinjau dari wewenang hal ini telah diatur dalam Peraturan Bupati No. 20 tahun 2016. Dalam menjalankan wewenang pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa bertindak dengan sangat hati-

hati. Dalam artian mereka meneliti data-data penduduk untuk menghindari adanya identitas ganda yang nantinya dapat merugikan pemerintah serta masyarakat. Oleh karena itu pegawai menjaga kepercayaan dari pimpinan untuk selalu mengupayakan melaksanakan tugas sesuai yang diperintahkan.

d. Fasilitas

Jika dilihat fasilitas yang ada di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa sebenarnya sudah mendukung pelaksanaan pembuatan E-KTP hal ini pun didukung dengan kebijaksanaan dari pimpinan yang secara rutin melihat perkembangan fasilitas-fasilitas yang digunakan. Setelah itu apabila terdapat gangguan dalam pemeriksaan fasilitas tersebut contohnya komputer, maka akan diganti supaya tidak menghambat jalannya pelaksanaan pembuatan E-KTP, namun kendala yang dimaksudkan masyarakat disini yaitu kurangnya loket yang disediakan oleh pemerintah untuk lebih membantu serta mendorong agar pelaksanaan pembuatan E-KTP berjalan maksimal sebagaimana harapan masyarakat, karena dinilai bahwa masih ada beberapa pegawai yang hanya diam sambil menunggu giliran mengganti pegawai lain yang sedang bekerja.

2. Komunikasi

Dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP faktor komunikasi sangat menunjang. Jika dilihat di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa hal ini pun telah diterapkan. Ini bisa dilihat dari pegawai yang melaksanakan tugasnya dibidang pembuatan E-KTP, jika pegawai

menemui kendala-kendala dalam pelaksanaannya maka pegawai pun langsung mengkomunikasikan dengan pimpinan yang ada sehingga pimpinan pun turut membantu dalam melaksanakan pembuatan E-KTP. Hal ini supaya pembuatannya tidak terbengkalai serta bisa berjalan dengan lancar, dan tidak menimbulkan keluhan dari masyarakat yang sedang membuat E-KTP.

Bisa juga dilihat dari jalannya proses pembuatan E-KTP, yaitu adanya komunikasi antara pegawai pembuat E-KTP dengan masyarakat yang sementara membuat E-KTP.

Ini menunjukkan bahwa adanya komunikasi dari pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa. Hal ini dibuktikan dengan data yang sudah dikumpulkan lewat informan.

3. Disposisi

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dilihat dari faktor disposisi maka dapat dikatakan bahwa dalam melaksanakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa aparaturnya mengupayakan melaksanakan dan melayani masyarakat dengan baik, hal ini disadari perlu untuk terus dilakukan oleh pelaksana meskipun banyak kesalahpahaman dalam proses-proses pembuatannya. Akan tetapi dari sikap pegawai yang menangani pembuatan E-KTP masih ada pegawai yang kedapatan lebih memprioritaskan kenalan atau orang-orang terdekat sehingga dinilai bahwa masih ada pegawai yang bersikap tidak adil dalam melaksanakan pembuatan E-KTP. Tanpa disadari hal seperti inilah yang akan mengundang kesalahpahaman dalam proses pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa.

Jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, maka para pegawai tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai

- kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan E-KTP, yang artinya mampu untuk melaksanakan kebijakan dengan dorongan akan melaksanakan tugas dan fungsi yang sesuai melalui sikap yang ditunjukkan oleh pelaksana pembuatan E-KTP. Sehingga memberikan kesan yang baik kepada masyarakat serta dinilai adil dalam melaksanakan tugas pembuatan E-KTP
4. Struktur Birokrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa maka dapat dikatakan bahwa dari struktur birokrasi yang ada sudah berjalan ini dilihat dari pembagian-pembagian tugas yang telah dijabarkan dalam Peraturan Bupati No. 20 tahun 2016, selain itu pegawai di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa setiap 6 bulan sekali *dirolling*, hal ini dilakukan agar supaya para pegawai cakap dalam melaksanakan tugas. Namun jika dilihat masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu, ada beberapa tugas yang dilaksanakan belum sejalan dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan sehingga membuat pelaksanaan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa belum maksimal karena didalam pelaksanaannya pemerintah masih kurang dalam melakukan koordinasi seperti dengan kecamatan. Hal ini perlu untuk secara rutin dilaksanakan supaya pemerintah kecamatan pun turut membantu pelaksanaan kebijakan pembuatan E-KTP. Pemerintah di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa juga jarang dalam mensosialisasikan tentang pembuatan E-KTP padahal masyarakat perlu mengetahui tentang persyaratan-persyaratan dalam membuat E-KTP, hal inilah yang terkadang membuat pelaksanaannya berbelit-belit karena kurangnya informasi dan sosialisasi dari pemerintah padahal ini perlu untuk

membantu jalannya pembuatan E-KTP agar berjalan lancar. Faktor struktur birokrasi sangat penting karena didalam melaksanakan implementasi kebijakan apabila pelaksanaannya sudah sesuai dengan tugas dan fungsi struktur organisasi maka pembuatan pun akan berjalan dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pembahas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Implementasi kebijakan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa dilihat dari faktor sumber daya yang dimiliki seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas dapat dikatakan bahwa ketersediaan sumber-sumber yang menunjang pelaksana kebijakan masih perlu ditambah serta pemerintah masih kurang memberikan informasi.
2. Implementasi kebijakan pembuatan E-KTP dalam hal komunikasi dari pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa terlaksana dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari keterangan pemerintah serta warga yang mengatakan bahwa adanya komunikasi dalam proses pelaksanaan pembuatan E-KTP.
3. Implementasi kebijakan pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa dilihat dari disposisi/sikap masih perlu diperhatikan. Karena masih ada pegawai yang lebih memprioritaskan kenalan/teman tanpa melihat masyarakat yang sudah lebih dulu ada dan menunggu giliran membuat E-KTP.
4. Dilihat dari struktur birokrasi, di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa untuk bagian struktur birokrasi sudah jelas. Mereka

sudah memiliki bidang-bidangnya masing-masing. Namun dinilai masih ada pegawai belum menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya sehingga pembuatannya masih belum maksimal.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan sebelumnya dan dengan berbagai peluang dan tantangan yang ada, maka penulis berupaya memberikan saran-saran sebagai berikut.

1. Berdasarkan data dari para informan yang dilihat dari faktor sumber daya, maka Dinas perlu untuk menambah pegawai yang bertugas dibidang pembuatan E-KTP, menambah lagi loket pembuatan E-KTP, serta agar pemerintah berkoordinasi dengan kecamatan untuk mensosialisasikan lagi mengenai persyaratan-persyaratan pembuatan E-KTP supaya lebih mempermudah para pelaksana dan masyarakat yang membuat E-KTP.
2. Dilihat dari faktor komunikasi, maka saran yang diberikan yaitu, diharapkan pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas pencatatan sipil Kabupaten Minahasa tetap mempertahankan hal baik yang telah diberikan oleh pelaksana yaitu berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja/pelaksana pembuatan E-KTP, tetapi juga dengan masyarakat yang membuat E-KTP. Karena hal ini akan memberi dampak yang sangat baik terhadap implementasi kebijakan khususnya dalam pembuatan E-KTP.
3. Dari faktor disposisi yaitu, agar pelaksana terus memperhatikan sikap 4S (senyum, sapa, sopan, santun) dan bersikap adil

kepada masyarakat dengan cara melayani dengan tidak memandang status.

4. Demi terlaksananya kebijakan yang telah dibuat, maka pemerintahpun perlu untuk tetap memperhatikan tugas masing-masing dan dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan tupoksi, agar supaya pelaksanaanya terarah dan sesuai harapan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2006. *Politik & Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI – Puslit KP2 Lemlit Unpad.
- Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy: Teori Kebijakan – Analisis Kebijakan Proses*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tahir, Arifin, 2014. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sudjarwo, A.S. 2004. *The Signal Transduction of Curcumin as Antiinflammatory Agent in Cultured Fibroblast*, Jurnal Kedokteran YARSI, 12(3), 5-6

[www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)

- PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.
- Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa No. 14 tahun 2009, Tentang

Penyelenggaraan administrasi  
Kependudukan

Peraturan Bupati Minahasa No. 20 tahun  
2012 Tentang Standar Operasional  
Prosedur Pelayanan Pendaftaran  
Penduduk Dan Pencatatan Sipil Di  
Kabupaten Minahasa

Peraturan Bupati Minahasa No. 20 Tahun  
2016 Tentang Penetapan Kedudukan,  
Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi  
Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil.