

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM KTP ELEKTORNIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MANADO

Refangga Pontoan¹

Daud Liando²

Stefanus Sampe³

Abstrak

Khusus di kota Manado program E-KTP mulai di publikasikan pada akhir tahun 2011 sehingga ditargetkan mencapai titik klimaks dalam pelaksanaan antara tahun 2014-2015, namun dalam pelaksanaannya menemui masalah- masalah yang terjadi sehingga memperlambat proses pengadaan atau pencetakan E-KTP tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Program E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor komponen kebijakan publik antara lain: Sumber Daya, Komunikasi, Disposisi, Struktur Birokrasi. dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan penelitian ini dapat menjawab secara paripurna mengenai masalah yang diteliti, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor sumber daya yang memiliki seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas dapat dikatakan bahwa ketersediaan sumber-sumber yang menunjang pelaksana kebijakan masih kurang memberikan informasi terkait ketersediaan pencetakan E-KTP, sedangkan 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, serta masih ada pegawai yang belum menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya sehingga pembuatannya masih belum maksimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Program KTP Elektronik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP-Unsrat..

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi

Pendahuluan

Pemerintah pusat menganggarkan dana untuk menunjang adanya pembuatan E-KTP di seluruh wilayah Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan 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 elektronik. Pemerintah menerapkan e-Government yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsive, efektif, dan efisien. E-Government memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek pemerintahan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain. Seperti yang tercantum dalam UU No. 19 Tahun 2016 tentang informasi dan transaksi Elektronik dalam satu database nasional, sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

NIK (Nomor Induk Kependudukan) merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. 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. 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. Khususnya di kota Manado program E-KTP mulai di publikasikan pada akhir tahun 2011 sehingga ditargetkan mencapai titik klimaks dalam pelaksanaan antara tahun 2014-2015, namun dalam pelaksanaannya menemui masalah-masalah yang terjadi sehingga memperlambat proses pengadaan atau pencetakan E-KTP tersebut. Masuk pada tahun 2016 kinerja dari pemerintah penyelenggara mulai disoroti dari berbagai pihak dikarenakan masalah-masalah yang memperlambat pengadaan E-KTP ditahun sebelumnya masih belum bisa teratasi, masalah yang sudah sering di dengar oleh masyarakat yaitu kurangnya persediaan blangko sehingga inilah menjadi keresahan bagi masyarakat.

Kemendagri membuat kebijakan berdasarkan UU No 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum dan Peraturan Presiden No. 112 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional juga dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Kebijakan yang dibuat tentunya menjadi pegangan bagi masyarakat atas pembuatan E-KTP yang di lakukan sehingga masyarakat

dengan mudah memperolehnya . Dalam hal ini salah satu faktor terhambatnya pembuatan E-KTP, di Kota Manado ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado yang dalam hal ini terkesan lamban dalam upaya mencari solusi terhadap masalah yang terjadi , masalah lain yang ditemui pada masyarakat dalam pelaksanaan program E-KTP yaitu ada masyarakat yang sudah merekam data sudah lebih dari 2 tahun belum juga mendapatkan hasil yang diinginkan yaitu pengadaan barang tersebut sehingga membuat kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil kota Manado menurun .

Masuk awal tahun 2017 perkembangan dari pembuatan E- KTP dari tahun 2016 sampai tahun 2017 terhitung bulan mei tercatat 21 ribu jiwa yang sudah merekam data untuk pembuatan E-KTP namun hanya 8 ribu E-KTP yang tercetak pada bulan mei dan di prioritaskan yang sudah merekam data sejak 2015-2016 , peneliti menyimpulkan bahwa masih belum meratanya pencetakan E-KTP yang ada. Di tengah masih lambannya pembuatan dan pencetakan Kartu Tanda Penduduk Elektronik masalah baru pun mulai muncul yaitu di duga bahwa dana yang telah disiapkan oleh pemerintah di curi atau di korupsi oleh oknum- oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga menjadi keresahan dan kekecewaan masyarakat terhadap pihak penyelenggara yang ada. Oleh sebab itu masalah-masalah yang dialami dinas terkait haruslah segera diselesaikan secepatnya dikarenakan mulai menurunnya kepercayaan masyarakat akan pihak penyelenggara sehingga menurunnya tingkat keinginan masyarakat untuk merekam data dalam hal pembuatan E-KTP, sejauh ini untuk sementara waktu Disdukcapil Kota Manado memberlakukan surat

keterangan dalam hal keterangan kependudukan sebagai pengganti E-KTP bagi mereka yang sudah merekam data namun dari hasil kajian peneliti bahwa surat keterangan itu masih belum bisa mengatasi kebutuhan masyarakat karena hanya berlaku satu tahun dari tanggal penerbitan sehingga masih belum bisa menjadi solusi konkrit atas keterlambatan atau ketidaksediaannya blangko. Berdasarkan UU No.24 Tahun 2013 tentang adminduk, KTP yang diterbitkan sebelum tahun 2013 ditetapkan berlaku seumur hidup namun sebagian besar masih belum bersifat E-KTP.

Berdasarkan dari latar belakang masalah bagaimana penerapan implementasi kebijakan program E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado, yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yakni Implementasi Kebijakan Program e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor komponen kebijakan publik antara lain: Sumber Daya, Komunikasi, Disposisi, Struktur Birokrasi

Tinjauan Pustaka

Model implementasi kebijakan yang berperspektif top-down dikembangkan oleh George C. Edward III (dalam Tachjan, 2006 : 125) menamakan model implementasi kebijakan public dengan istilah Direct and Indirect Impact on Implementation. Dalam pendekatan yang diteoremdakan oleh Edward III, terdapat empat variable yang sangat menentukan keberhasilan implementasi/pelaksanaan suatu kebijakan, yaitu (1) komunikasi; (2) sumber daya; (3) disposisi; dan (4) struktur birokrasi. (1) Komunikasi, sangat menentukan keberhasilan pencapaian dari implementasi kebijakan

public. Pelaksanaan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variable komunikasi yaitu: transmisi, kejelasan, konsistensi. Transmisi, Menghendaki agar kebijakan public disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kejelasan, menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran serta substansi dari kebijakan public tersebut sehingga masing-masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien. Konsistensi, diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan. (2)

Sumber daya, merupakan hal penting lainnya, menurut George C. Edward III dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber-sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu; staf, informasi, wewenang, fasilitas. Staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, informasi, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menterjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan public. (3) Disposisi, yaitu sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan

mengenai mengenai pelaksanaan suatu kebijakan public. Jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variable disposisi, menurut Edward III adalah; Efek disposisi, melakukan pengaturan birokrasi, insentif. (4) Struktur birokrasi, walaupun sumber-sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapat kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber-sumber daya menjadi tidak efektif dan tidak termotivasi sehingga menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono 2012:9) penelitian kualitatif, yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrument kunci. Dalam hal ini yang menjadi titik focus dalam penelitian ini yakni Implementasi Kebijakan Program e –

KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor komponen kebijakan public antara lain:

1. Sumber Daya
2. Komunikasi
3. Disposisi/Sikap
4. Struktur Birokrasi

Dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik snow-ball (bola salju). Snow ball merupakan salah satu jenis teknik sampling, karena dengan menggunakan teknik tersebut peneliti selain memperoleh informasi atau data detail, juga jumlah responden penelitian. Sebagai suatu konsep, snowball sampling merupakan pelabelan (pemberian nama) terhadap suatu aktivitas ketika peneliti mengumpulkan data dari satu responden ke responden lain yang memenuhi criteria, melalui wawancara mendalam dan berhenti ketika ada informasi baru lagi, terjadi pengulangan variasi informasi, mengalami titik jenuh informasi. Informan yaitu orang-orang yang memberikan data atau informasi berupa kata-kata atau tindakan, serta mengetahui dan mengerti masalah yang sedang diteliti.

1. Informan Kunci; Peneliti yang menjadi informan kunci pada penelitian ini
2. Informan Utama; adalah kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado
3. Informan Tambahan; pegawai yang ada atau masyarakat sebagai informan tambahan

Hasil Penelitian

Implementasi kebijakan mengenal 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. Dalam pembahasan implementasi kebijakan public pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 member informasi tentang pembuatan E-KTP. Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan maka dapat dikatakan bahwa informasi dari pemerintah pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah dijalankan. Namun, jika dilihat dari Dinas memang masih kurang dalam mensosialisasikan tentang pembuatan serta persyaratan pembuatan E-KTP. Menurut informan sosialisasi terakhir 5 tahun lalu dan sudah cukup lama. Serta kendala lain yang dimaksud ialah ketika terjadi pergantian pemimpin kelurahan terkadang informasi mengenai E-KTP Belum terlalu dipahami oleh pemimpin desa yang baru sehingga terjadi salah pemberian informasi dari pemimpin desa kelurahan kepada masyarakat setempat.

c. Wewenang

Dalam menjalankan wewenang pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado bertindak dengan sangat berhati-hati. Dalam artian mereka meneliti data-data penduduk untuk menghindari adanya identitas ganda yang nantinya 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 dengan yang baru 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 terbelangai 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado aparaturnya mengupayakan melaksanakan dan melayani masyarakat dengan baik, hal ini didasari 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado maka dapat dikatakan bahwa dari struktur birokrasi yang ada sudah berjalan ini dilihat dari pembagian-pembagian tugas yang telah dijabarkan dalam aturan. Selain itu pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado setiap 6 bulan sekali dirolling, hal ini dilakukan agar supaya para pegawai cakap dalam pelaksanaannya yaitu, ada beberapa tugas dan fungsi yang dilaksanakan belum sejalan dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan sehingga membuat pelaksanaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum maksimal karena didalam pelaksanaannya pemerintah masih kurang dalam melakukan koordinasi seperti dengan kecamatan. Hal ini perlu secara rutin dilaksanakan supaya pemerintah 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 birokrasi maka pembuatan pun akan berjalan dengan baik.

Kesimpulan

1. Implementasi kebijakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado dilihat dari faktor daya yang memiliki seperti staf, informasi, wewenang, dan fasilitas dapat dikatakan bahwa ketersediaan sumber-sumber yang menunjang pelaksana kebijakan masih kurang

- memberikan informasi terkait ketersediaan pencetakan E-KTP.
2. Implementasi kebijakan pembuatan E-KTP dalam hal komunikasi dari pelaksana pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado untuk baian 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

1. Berdasarkan data dari para informan yang dilihat dari faktor sumber daya, maka Disdukcapil Kota Manado 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 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado 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 pemerintah pun perlu untuk tetap memperhatikan tugas masing-masing dan dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan tupoksi, agar supaya pelaksanaannya terarah dan sesuai harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solicin, 1997. Analisis Kebijakan: Dari formulasi Implementasi Kebijakan Negara, Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Abdul Wahab, Solicin, 2008. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Bungin, Burhan, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT RajaGrafindo, 2005
- Dwidjowijoto, Rian Nugroho. 2004 Kebijakan Publik: Formulasi,

- Implementasi, dan evaluasi,
Jakarta: PT Elex Media
Komputindo
- Edwards III, George C. 1980.
Implementing Public
Policy. Washington, D.C:
Congressional Quarterly Press
- Hartono, 2003. Belajar Menerjemahkan :
Teori dan praktek. Malang:
Universitas Muhammadiyah
Malang
- Kriyantono, R 2012 Public Relation &
Crisis Management: Pendekatan
Critical Public Relations
Etnografi Kritis & Kualitatif.
Jakarta: Kencana Prenada Group
- Leo, Agustino 2006. Politik &
Kebijakan Publik. Bandung: AIPI
– Puslit KP2 Lemlit Unpad
- Leo, Agustino 2008. Dasar-dasar
Kebijakan Publik. Bandung:
Penerbit Alfabeta
- Nugroho, Riant. 2008. Public Policy:
Teori Kebijakan – Analisis
Kebijakan Proses. Jakarta: Elex
Media Komputindo
- Milles & Hubberman, 1992, Analisis
Data Kualitatif, Jakarta: UI-Press
- Sudjarwo A.S 2004 The Signal
Tranduction of Curcumin as
AntiinFlamatory
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.
Cetakan ke-17. Bandung:
Alfabeta
- Sugiyono, Pemrograman Terstruktur,
Panji Gumilang Press, Kuningan,
2005
- Tachjan, 2006, Implementasi Kebijakan
Publik. Bandung: AIPI
- Tangkilisan, Hesel Nogi. 2003.
Implementasi Kebijakan Publik.
Yogyakarta : Media Pressindo
- Winarno, Budi 2008. Kebijakan Publik,
Teori dan Proses. Jakarta. PT
Buku Kita
- Yulikuspartono. 2009. Pengantar Logika
dan Algoritma. Yogyakarta: Andi
Offset