**Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan
Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan**
*Implementation of E-KTP Policy in Padangsidempuan City
Population Administration Services*

Erlinda Habib Hasibuan, Badaruddin* & Karyono

Program Magister Studi Pembangunan, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 26 Juni 2020; Disetujui: 13 Juli 2020; Dipublish: 18 Juli 2020

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan. Dalam penelitian ini menggunakan model implementasi George C Edward III yang dirasa sangat sesuai dan memiliki variable yang detil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan, implementasi kebijakan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) sudah berjalan sejak tahun 2015. Akan tetapi, masih ada beberapa masalah yang dihadapi. Dari 4 variabel dalam model implemetansi George C Edward III yaitu komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrat. Hasilnya menunjukkan bahwa Disduk Capil Kota Padang sidempuan hanya memenuhi 2 variabel saja. Adapun 2 variabel yang terpenuhi yaitu disposisi dan struktur birokrat. Sementara 2 variabel lagi yang tidak terpenuhi adalah Komunikasi dan sumberdaya.

Keyword: Implementasi, Kebijakan, E-KTP.

Abstract

This study aims to determine the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) policy in the Population and Civil Registry Office of Padangsidempuan City. In this study using the George C Edward III implementation model that is considered very appropriate and has detailed variables. This study uses a qualitative approach to data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate, the implementation of the Electronic Identity Card (e-KTP) policy has been running since 2015. However, there are still some problems encountered. Of the 4 variables in the George C Edward III implementation model namely communication, resources, disposition and bureaucrat structure. The results showed that the Disduk Capil Kota Padang Sidempuan only fulfilled 2 variables. The 2 variables are fulfilled namely disposition and bureaucrat structure. While two more variables that are not fulfilled are communication and resources.

Key words: Implementation, Policy, E-KTP.

How to Cite: Hasibuan, E.H., Badaruddin & Karyono, (2020). Implementasi Kebijakan E-Ktp Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidempuan. *PERSPEKTIF*, 9(2): 465-482.

*Corresponding author:

E-mail: badaruddin@usu.ac.id

ISSN 2085-0328 (Print)

ISSN 2684-9305(Online)

PENDAHULUAN

Kependudukan sebenarnya merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan, baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor, terarah dan terkait dengan Penduduk, atau dengan kata lain Penduduk harus menjadi subjek sekaligus objek pembangunan. Kemudahan bagi Penduduk untuk memperoleh akses pelayanan bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu indikator keberhasilan Pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada warganya. Dalam menciptakan berbagai kemudahan tersebut, pemerintah merumuskan kebijakan baru dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia yang diberlakukan diseluruh wilayah pemerintahan Indonesia termasuk Kota Padangsidempuan.

Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan). Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami Penduduk di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang

berkenaan dengan dokumen kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali. Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi Penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya Peristiwa Kependudukan yang dialami oleh seseorang dan/atau keluarganya (Qhilby, et.al, 2017; Purba, et.al, 2019; Suriadi dan Muhammad, 2013; Lubis, 2018; Sembiring, et. al, 2016).

Stelsel aktif inilah yang menjadi jawaban tantangan yang sedang dihadapi dan sekaligus memberikan solusi bagi beragam keluhan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah telah melakukan sejumlah penyempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang salah satunya adalah dengan menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Terbitnya peraturan perundang-undangan tersebut merupakan era baru pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang mana tujuan utama dari perubahan undang- undang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan NIK serta ketunggalan dokumen kependudukan (Suryani, dan Jamaluddin, 2016; Rahmawati, dan Suryawati, 2017; Setyowati, 2010).

Salah satu penyempurnaan penting dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah terkait prinsip stelsel aktif yang ditujukan kepada pemerintah dalam mencatat peristiwa kependudukan. Undang-undang yang efektif diberlakukan sejak tahun 2014 tidak lagi mewajibkan penduduk Indonesia melaporkan peristiwa penting dan perubahan status kependudukan seperti kelahiran, kematian, status pernikahan dan pindah alamat tetapi pemerintahlah yang diwajibkan menghampiri penduduk untuk mencatatkan setiap perubahan status kependudukan Pebriani, V. dan Rohman, A. (2019). Putera, R.E. dan T.R. Valentina. (2010).

Adanya perubahan kebijakan mengenai stelsel aktif ini juga sedang diterapkan di Kota Padangsidempuan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidempuan sedang

gencar-gencarnya melakukan sosialisasi mengenai kebijakan stelsel aktif. Namun demikian proses implementasi kebijakan ini masih belum memberikan hasil maksimal.

Jumlah penduduk di Kota Padangsidimpuan adalah 227.143 jiwa dimana antara komposisi penduduk dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan hampir berimbang. Untuk jumlah penduduk laki-laki sekitar 113.474 jiwa dan untuk penduduk perempuan adalah 113.669 jiwa. Sejak tahun 2005 permasalahan KTP-el ini masih menjadi tanda tanya sehingga alasan inilah peneliti merasa perlu untuk mendalami lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan dalam administrasi kependudukan khususnya pada topik KTP-el. Fenomena ini juga menjadi pertanyaan bagi peneliti yang dirasa cukup menarik untuk dibahas dalam penelitian ini dikaitkan dengan tingkat partisipasi masyarakat antara perempuan dan laki-laki. Ketika Disduk Capil Kota Padangsidimpuan menyatakan sudah gencar melakukan sosialisasi melalui media cetak, elektronik dan langsung namun saya masih mempertanyakan apakah sudah memberikan dampak yang *massive* juga. Peneliti sangat tertarik meneliti sejauh mana efektivitasnya upaya proses implementasi kebijakan KTP-el aktif di Kota Padangsidimpuan. Peneliti juga berusaha menemukan hambatan dan dukungan dalam implementasi kebijakan ini lalu dianalisa secara mendalam untuk memberikan informasi yang menyeluruh dalam penelitian ini.

Untuk bisa mendapatkan semua hal tersebut maka peneliti menggunakan George C. Edward III, dengan mengkaji empat faktor atau variabel dari kebijakan yaitu struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi, disposisi. Komunikasi suatu program hanya dapat dilaksanakan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Sumber daya, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. Disposisi atau sikap pelaksana merupakan komitmen pelaksana terhadap program. Struktur birokrasi didasarkan pada *standard*

operating prosedure yang mengatur tata aliran pekerjaan dan pelaksanaan kebijakan. Aspek-aspek tersebut merupakan bagian dari dimensi konteks implementasi dalam model proses politik dan administrasi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan sehingga sangat sesuai jika peneliti menggunakan model implementasi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan yang beralamat di Jln. cempaka no 2 Padangsidimpuan Selatan Kota Padangsidimpuan, Sumatera Utara Indonesia. Kota Padangsidimpuan masih berada pada Provinsi Sumatera Utara yang dikelilingi oleh Kabupaten Tapanuli Selatan. Kota ini merupakan persimpangan jalur darat untuk menuju kota Medan, Sibolga, dan Padang (Sumatera Barat) di jalur lintas barat Sumatera.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran dan analisis secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Natsir, 1999). Peneliti memilih metode ini agar dapat menemukan gambaran secara mendalam dan analisis terhadap informasi yang telah digali dari beragam sumber.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini menggunakan cara *purposive sampling* yaitu dengan memilih orang-orang kunci (*key person*) dimana mereka merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya dan tema penelitian yang sedang diteliti (Idrus, 2009). Secara sederhana, dapat kita pahami bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010). Informan kunci yang menjadi narasumber utama terbagi dari 3 level yaitu *top management*, *middle management* dan *low management*. Dalam penelitian ini *top management* adalah Plt Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan selaku penanggungjawab kegiatan pelayanan administrasi kependudukan sekaligus kepala instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padangsidimpuan yang

dianggap mengetahui dan memiliki informasi pokok tentang permasalahan penelitian. Untuk *middle management* adalah Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan *low management* adalah operator pelaksana. Peneliti memilih informan tersebut karena yang paling memahami tentang program ini dan bertanggung jawab langsung sebagai pelaksana program ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan ini terdiri atas: Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan sebagai wujud implementasi kebijakan stelsel aktif pada pelayanan administrasi kependudukan. Wawancara dilakukan dengan menanyakan kepada informan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tema penelitian.

Menurut miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi yang terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut "analisis" (Silalahi, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan KTP-El

Komunikasi. Sebuah kebijakan dapat dijalankan dengan baik jika komunikasi dan kordinasi antara elemen dilakukan dengan baik. Tidak hanya sebatas itu, variable komunikasi disini juga menekankan antara komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dengan target atau sasaran dari kebijakan. Itu sebabnya variable komunikasi sangatlah penting. Menurut George C Edward III. Dalam variable ini terdapat beberapa indicator yang bisa digunakan untuk menilai apakah, komunikasi nya sudah berjalan lancar dan efektif. Indicator tersebut adalah Transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dalam hasil wawancara dengan Ibu Anisah Siregar S.Sos sebagai PLT kepala Dinas Disduk Capil Kota Padangsidimpuan melihat bahwa secara

umum komunikasi sudah berjalan baik untuk internal Disduk Capil melalui rapat kordinasi yang dilakukan. Untuk proses sosialisasi juga sudah dilakukan namun diakui bahwa hasilnya masih belum maksimal. Ibu Anisa menambahkan bahwa proses menerapkan suatu program yang baru tidak lah mudah namun sejak tahun 2015 sampai sekarang, dari pihak Disduk Capil terus melakukan evaluasi untuk memperbaiki kinerja nya.

Transmisi. Teori ini menekankan bahwa penyaluran informasi yang tepat sangat diperlukan untuk meminimalkan *miscommunication* antara pembuat, pelaksana dan sasaran dari kebijakan. Dalam wawancara yang peneliti lakukan untuk mengetahui variable ini, ada beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan kepada beberapa informan yang terdiri dari 4 informan kunci dan 5 informan pendukung. Secara internal, para informan mengakui bahwa sering sekali terjadi miskomunikasi antara staff dinas kependudukan catatan sipil dan juga dengan staff di kecamatan. Alur yang jelas mengenai proses koordinasi sudah dimiliki namun pelaksanaannya masih kurang optimal di lapangan. Munawir Ihsan Lubis S.STP MM sebagai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Kendala yang paling sering terjadi adalah koordinasi mengenai data-data terutama dengan staff di kecamatan. Namun seiring dengan berjalannya waktu, proses komunikasi di internal staff sudah mulai membaik. Kendala ini juga di rasakan oleh petugas operator KTP-el yang mengeluhkan seringnya terjadi miskomunikasi dengan staff di kecamatan. Seperti adanya aduan dari masyarakat yang langsung datang ke kantor Disduk Capil karena tidak ada surat pengantar dari kecamatan dan datanya tidak ada di kantor kecamatan. Sehingga menuntut kerja ekstra dari staff di Disduk Capil. Bapak Ali menambahkan bahwa banyak warga yang datang marah-marah karena mengaku mendapat informasi dari kecamatan dan kepala desa namun saat datang untuk mendaftar masih membawa berkas yang salah atau kurang lengkap.

Menurut bapak Irwan Harahap sebagai operator pelaksana KTP-el, bahwa semakin panjang alurnya maka semakin besar juga kemungkinan informasi yang disampaikan itu salah. Bapak Munawir selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang membawahi

laksung Seksi Identitas Penduduk menjelaskan bahwa untuk alur kordinasi terutama dengan seksi terkait sudah dibuat. Seksi identitas penduduk diberikan kewenangan untuk melaksanakan pembinaan dan koordinasi tentang program KTP-el ini. Namun belum optimal dikarenakan keterbatasan dana sehingga media komunikasi yang digunakan juga terbatas pada spanduk atau pamflet saja. Kondisi ini berhubungan dengan proses sosialisasi yang dilakukan Disduk Capil Kota Padang Sidempuan kepada warganya. Sosialisasi merupakan proses komunikasi eksternal antara staff Disduk Capil atau pembuat kebijakan yang berwenang dengan warga sebagai sasaran target pembuatan KTP-el ini.

Menurut Bapak Munawir, usaha mereka untuk mensosialisasikan sudah maksimal namun hasilnya belum optimal karena keterbatasan dana dan media untuk sosialisasi. Bapak Munawir menegaskan bahwa pihaknya sudah berupaya untuk mensosialisasikan ini dengan baik.

Proses sosialisasi KTP-el, menurut Ali Muslim Pohan sebagai operator pelaksana KTP-el, menyadari bahwa memang upaya sosialisasinya masih kurang menjangkau semua warga didaerahnya. Keterbatasan dana juga salah satu penyebab kondisi ini terjadi. Bapak Ali sangat menyayangkan kondisi ini, namun merasa terbantu juga oleh warga yang menginformasikan adanya program ini lewat cerita-cerita mereka. Ada semacam mekanisme dan sistem sendiri yang terbentuk dalam kehidupan warga di Kota Padangsidempuan yang mungkin tidak akan terjadi pada warga di daerah lain terutama warga-warga didaerah maju. Warga-warga di Kota Padangsidempuan masih sangat ramah dan saling peduli kepada tetangga karena hidup secara komunal. Sangat berbeda dengan warga diperkotaan yang sudah maju yang sangat individual dan tidak terlalu memperdulikan sekitarnya (Soekanto, 1990).

Menurut Bapak Irwan Harahap sebagai operator pelaksana KTP-el, bahwa adanya pelayanan keliling cukup membantu untuk sosialisasi sekaligus penanganan pembuatan KTP-el ke daerah-daerah pelosok. Pelayanan keliling ini dirasakan oleh Bapak Irwan sudah memaksimalkan upaya sosialisasi sekaligus penanganan pembuatan KTP-el.

Dalam proses sosialisasi yang dilakukan oleh Disduk Capil memang masih menitikberatkan pada proses sosialisasi langsung seperti yang dilakukan oleh Kepala Desa kepada warganya. Bapak Anto mendapatkan informasi mengenai program KTP-el melalui proses sosialisasi langsung. Proses sosialisasi langsung meliputi proses tatap muka yang langsung dilakukan tanpa menggunakan media ataupun perantara alat komunikasi tertentu (Nasution, 2011). Pendapat yang hampir sama disampaikan oleh ibu Yani Sulistiawati. Ibu yani sudah mendapatkan informasi yang dirasa cukup dan datang dengan-berkas- berkas yang diperlukan. Informan pendukung lainnya menyampaikan bahwa sudah mendapatkan informasi bahkan sebelum ada pengumuman dari kepala desa ataupun kecamatan.

Bapak riki masih mengalami banyak kebingungan karena orang tuanya yang sakit tidak bisa ikut mendaftar. Orang tua nya sudah bertahun-tahun sakit parah sehingga tidak bisa ke kantor kecamatan untuk mendaftarkan diri. Saat berusaha mencari informasi dan bertanya kepada Kepala Desa maupun Staff yang bertugas juga masih belum mendapatkan jawaban. Akhirnya sampai saat ini, orang tuanya masih belum didaftarkan. Ibu Desi menjelaskan bahwa tidak mendapatkan informasi apapun dari Kepala Desa karena tidak pernah bisa ikut. Ibu Desi adalah ibu rumah tangga yang sibuk, ketika pagi harus mengurus anak sekolah, siang mengurus rumah dan menjemput anak sekolah, sore juga banyak kegiatan lainnya. Sehingga ketika ada proses sosialisasi tidak bisa mengikutinya.

Proses komunikasi masih belum berjalan efektif terutama di aspek transmisi yang masih sering terjadi miskomunikasi secara internal antara sesama staff Disduk Capil sendiri atau dengan Staff Kecamatan dan secara eksternal dengan warganya. Dari Pihak Disduk Capil merasa sudah melakukan usaha maksimal untuk sosiaslisasi namun menyadari bahwa hasilnya belum maksimal. Namun warga lebih kritis dan merasa bahwa upaya dari pihak Disduk Capil yang masih kurang menyebabkan sosialisasinya tidak berjalan. Disduk Capil Kota Padangsidempuan sangat minim inovasi sehingga implementasi ini tidak berjalan dengan baik.

Kejelasan. Hal yang tidak kalah penting untuk dibahas dalam variable komunikasi

adalah mengenai kejelasan informasi yang diperoleh. Secara dokumen memang semua informasi sudah jelas namun secara prakteknya dilapangan untuk menciptakan mekanisme yang efektif sehingga bisa tepat sasaran masih sangat sulit. Bapak Munawir menyadari bahwa warga di daerah nya banyak yang apatis dan tidak mau mendaftar karena merasa proses yang sulit. Dalam menghadapi ini, Disduk capil berusaha membuat slogan slogan yang menarik seperti "*sekali untuk selamanya*" yang diharap bisa menggugah hati para warga untuk mau mendaftar.

Bapak Ali selaku operator menambahkan bahwa banyak manfaat yang diperoleh dengan adanya KTP-el ini. Dan yang diuntungkan adalah masyarakat juga. Menurutnya dengan tertib administrasi maka akan memudahkan *tracking* jika ada warga yang hilang, kecelakaan tanpa identitas, penyaluran program bantuan dan lainnya.

Bapak Irwan menambahkan bahwa kebijakan ini sudah tepat sasaran namun masih harus dioptimalkan. Salah satu kendala yang disebutkan saat peneliti menggali informasi lebih lanjut adalah mengenai fasilitas dan kordinasi yang buruk. Untuk penjelasan lebih lanjut nantinya akan dibahas pada variabel berikutnya.

Bapak Irwan menambahkan aturan dan arahan dari pusat tentang KTP-el ini sudah jelas dibuat seperti pada PP 40 tahun 2019 tentang pelaksanaan UU 23/2006 tentang administrasi kependudukan. Peraturan Pemerintah ini mengatur mengenai penyelenggaraan kewenangan urusan Administrasi Kependudukan di Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, NIK, dokumen identitas lainnya, KTP-el khusus, pendaftaran Penduduk Pelintas Batas, tata cara perkawinan bagi penghayat kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa, SIAK, perlindungan Data Pribadi Penduduk, sanksi administratif, pelaporan, pembinaan dan pengawasan serta penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. Bapak Irwan bahwa secara PP dan UU sdah diatur jelas, detail dan juga sistematis. Ada juga UU No 24 Tahun 20113 tentang Administrasi Kependudukan. Yang menjadi masalh adalah meskipun inputnya sama yaitu PP dan UU namun output yang dihasilkan tiap daerah berbeda-beda. Semua tergantung kendala dan support yang dimiliki masing-

masing daerah baik secara teknis maupun non teknis. Karakteristik warga tiap daerah yang berbeda beda juga menentukan kelancaran pelaksanaan kebijakan ini.

Untuk membantu meningkatkan kesadaran para warga agar mau berpartisipasi aktif dalam pendaftaran KTP-el maka Disduk Capil dapat memberikan informasi-informasi terkait keuntungan dan manfaat yang akan diperoleh warga jika sudah memiliki KTP-el. Pemberian informasi tentang mekanisme dan prosedural pendaftaran memang penting namun perlu ditambahkan aspek lain yang dapat menjadi motivasi bagi masyarakat untuk mau mendaftarkan diri. Selain itu, pembentukan citra para pegawai yang ramah dan empati juga bisa menjadi salah satu cara memotivasi dan meyakinkan warga bahwa pelayanan yang diberikan akan baik dan cepat.

Konsistensi. Pembahasan terakhir untuk variable komunikasi adalah konsistensi. Pada penelitian ini akan lebih berfokus pada konsistensi dari instruksi yang diberikan baik pemerintah pusat mau pun pemerintah kota serta instruksi dari atasan. Bapak Munawir melihat bahwa instruksi yang diberikan sudah konsisten, dari mulai pemerintah pusat, provinsi sampai ke kota/kabupaten.

Dari data – data yang diperoleh bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi masih belum terpenuhi dalam proses implementasi kebijakan KTP-el di Disduk Capil Kota Padangsidimpuan ini. Dalam teori disebutkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu tranformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*) (Edward: 1980). Dimensi tranformasi informasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait di dalam kasus ini masih banyak informasi yang tidak jelas sehingga penduduk tidak paham dengan program, manfaat program dan keuntungan mengikuti program ini. Proses sosialisasi yang dirasa Disduk Capil sudah maksimal ternyata bagi masyarakat masih tidak baik sehingga dampaknya tidak terlihat dalam meningkatkan partisipasi aktif warga. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana

kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan namun kondisi ideal yang diharapkan teori juga tidak terjadi terutama dengan masyarakat sering terjadi kesalahpahaman karena ketidakjelasan informasi dan instruksi. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait dan dilapangan yang terjadi adalah masalah informasi antara Kepala Desa, Kecamatan dan Staff Disduk Capil masih dirasa membingungkan, dari sudut warga karena informasi berbeda-beda dan tidak menyampaikan informasi yang sama warga harus memastikan berulang kali atas informasi tersebut namun warga mengakui bahwa pelayanan sudah baik karena tidak pilih-pilih.

Menurut teori Edward (Edward, 1980) terdapat masalah masalah umum yang terjadi dalam proses komunikasi dan masalah-masalah tersebut juga terjadi pada proses implementasi kebijakan KTP-el di Kota Padangsidempuan. Masalahnya yaitu informasi yang disampaikan melalui berlapis-lapis hierarki birokrasi memungkinkan distorsi. Distorsi komunikasi dapat terjadi karena panjangnya rantai informasi yang dapat mengakibatkan bias informasi. Kondisi ini terjadi di fenomena yang peneliti bahas karena lapisan informasi dari Kepala Desa, Staff Kecamatan dan Staff Disduk Capil cukup Panjang membuat warga mengalami kebingungan dan beberapa informasi yang didapat tidak sinkron. Masalah lainnya adalah masalah penangkapan informasi juga diakibatkan oleh persepsi dan ketidakmampuan para pelaksana dalam memahami persyaratan- persyaratan suatu kebijakan yang juga terjadi dalam fenomena yang diteliti dimana warga merasa bingung karena persyaratan disampaikan hanya secara umum, tidak ada penjelasan mendetil dan tidak semua warga mendapatkan kesempatan untuk menerima informasi itu. Dilapangan yang sering terjadi adalah warga mendapatkan informasi dari warga lainnya karena sosialisasi juga tidak berjalan dengan baik.

Menurut teori Edward III, komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari

implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Implementasi Kebijakan KTP-el di Disduk capil yang belum memenuhi syarat tersebut dimana variabel komunikasi belum berjalan dengan baik membuat implementasi kebijakan ini belum optimal.

Sumber Daya. Sumber daya yang dimaksud tidak hanya berkaitan dengan sumberdaya manusia saja, tetapi juga sumberdaya materiil lainnya. Dalam menjelaskan variabel ini terdapat beberapa indikator yang digunakan dan akan di paparkan dalam penjelasan dibawah ini. Ibu Anisah Siregar S.Sos sebagai PLT kepala Dinas Disduk Capil Kota Padangsidempuan menyoroti aspek sumberdaya manusia yaitu staff dan juga fasilitas yaitu peralatan yang digunakan sebagai sarana menjalankan program ini. Menurutny, sebelum ada program ini, jumlah dari staff di setiap bidang sudah proporsional. Setelah adanya program KTP-el ini maka bidang pelayanan pendaftaran penduduk memang kekurangan staff karena jumlah warga yang datang mendaftar membludak sekali. Perkembangannya sekarang, jumlah staff yang dimiliki di bidang pelayanan termasuk pegawai honorer dirasa sudah cukup sesuai karena warga yang mendaftar jumlahnya tidak sebanyak di awal. Untuk aspek peralatan memang diakui oleh ibu Anisah bahwa secara kuantitas dan kualitas masih kurang baik. Ibu Anisah menemui beberapa kendala seperti performa peralatan komputer, printer dan lainnya yang kurang maksimal serta masalah jaringan yang tidak stabil. Dalam menangani kondisi ini, Ibu Anisah menyarankan kepada bidang terkait untuk memaksimalkan peralatan yang sudah ada dan menjelaskan kondisi kendala dan masalah yang dihadapi kepada warga agar dapat dimaklumi dan menghindarkan bentrok atau perdebatan dengan warga.

Staff. Komposisi staff yang tepat secara kuantitas dan kualitasnya menjadi aspek penting untuk menilai apakah sumberdaya yang dimiliki Disduk Capil Kota Padang Sidempuan sudah sesuai atau tidak memenuhi pra syarat yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Tidak bisa kita pungkiri bahwa

implementasi kebijakan KTP-el ini tidak akan berjalan efektif bahkan bisa gagal jika seara kuantitas pegawai yang dimiliki sedikit dan secara kualitas tidak memiliki kapabilitas yang diharapkan. Bukannya membantu pelaksanaan kebijakan ini, sumber daya manusia yang tidak berkualitas akan menambah masalah dan memperumit keadaan saja. Secara kuantitas masih kurang ya, karena kan warga kita banyak. Sementara staff kita masih sedikit sekali. Kemampuan juga ya masih belum begitu bagus ya. Tapi untuk sekarang, itu masih bisa di optimalkan. Terbantu juga kami sama operator KTP-el yang ada di kantor ini (Munawir Ihsan Lubis S.STP MM sebagai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk).

Bapak Anto dan Ibu Desi menyadari bahwa proses pelayanan masih belum maksimal. Para pegawainya masih lambat dalam memenuhi kebutuhan warga. Bapak Anto sendiri melihat bagaimana para pegawai terkadang suka tertawa-tawa didepan warga, bercanda sehingga menyebabkan proses pendaftaran dan perekaman semakin lama. Lebih lanjut juga Bapak Anto menjelaskan merasa kurang nyaman karena Bapak Anto memiliki pekerjaan lain yang harus dikerjakan. Ibu Desi menyoroti instruksi dari pegawai yang tidak jelas sehingga membingungkan ibu Desi. Ibu Desi harus bertanya berulang kali untuk memastikan apa yang harus dia lakukan selanjutnya.

Bapak Fajar dan Bapak Riki melihat secara langsung dan menyadari bahwa memang secara jumlah pegawai di Disduk Capil Kota Padangsidempuan masih kurang. Bapak Fajar menilai bahwa pelayanan dari pegawai yang lambat dan tidak maksimal bukan hanya karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah warga yang mendaftarkan KTP-el Saja. Bapak riki merasa kurang puas dengan pelayanann yang diberikan. Kualitas pelayanan pegawai Disduk Capil Kota Padangsidempuan kurang bagus dan berpendapat bahwa wajar saja jika *image* PNS dimata warga tidak baik.

Ibu Desi yang mengatakan bahwa kualitas pelayanannya sudah baik, secara kuanitas dan kualitas pegawai di Disduk Capil Kota Padangsidempuan masih kurang. Ibu desi mendapatkan pelayanan yang prima mulai dari pertanyaan yang terjawab, proses perekaman seperti foto, *scan* sidik jari dan *scan* mata semuanya berjalan dengan lancar

dan cepat. Berdasarkan penjabaran diatas bisa kita simpulkan bahwa masih belum terpenuhinya aspek kuantitas dan kualitas sumber daya pegawai di Disduk Capil Kota Padangsidempuan.

Informasi. Menurut George C Edward III dalam Model Implementasi Kebijakan yang dibuatnya, sumber daya informasi dapat dilihat dari 2 hal yaitu informasi mengenai apa yang harus dilaksanakan dalam penerapan kebijakan dan data kepatuhan. Untuk pertanyaan pertama, peneliti membahas mengenai apa saja syarat dalam pendaftaran KTP-el dan pertanyaan kedua mengenai kepatuhan adalah jumlah warga yang belum mendaftar beserta lasannya. Untuk pertanyaan pertama mengenai syarat dari pendaftaran KTP-el, Bapak Munawir dan juga 2 orang operator yaitu Bapak Ali da Bapak Irwan sudah memahami dan menjabarkan dengan baik.

Menurut Bapak Ali, staff Disduk Capil sudah paham betul mengenai mekanisme dan syarat pendaftaran KTP-el ini. Masalahnya adalah warga yang sering kali datang dengan informasi yang salah sehingga berkas tidak sesuai. Dan warga tidak terima jika diminta untuk melengkapi berkas terlebih dahulu. Banyak warga yang marah ketika pengajuannya tidak di proses. Untuk kasus ini, Bapak Irwan menambahkan bahwa miskomunikasi mungkin terjadi saat sosialisasi. Mungkin informasi yang disampaikan pihak kecamatan atau kepala desa keliru. Kemungkinan lainnya adalah warga yang tidak fokus saat dilakukan sosialisasi sehingga informasi yang dipahami salah. Sikap warga yang marah dan tidak terima jika berkasnya tidak diproses adalah hal yang sering dialami Bapak Ali dan Bapak Irwan selaku operator KTP-el.

Program KTP-el ini pertama kali dilaksanakan di Kota Padangsidempuan pada tahun 2015 atau sekitar 5 tahun lalu. Namun masih banyak warga yang belum terdaftar sampai sekarang. Menurut Bapak Munawir, faktor terbesarnya adalah kesadaran masyarakat yang rendah. Jika melihat lebih jauh, kesadran yang rendah dari masyarakat atas pentingnya pelaksanaan KTP-el ini harusnya sudah di perkirakan terlebih dahulu oleh pihak Disduk Capil. Jangan hanya menitikberatkan pada lemahnya kesadaran warga tanpa melakukan upaya untuk

meningkatkan kesadaran warga agar mau mendaftarkan diri dalam pembuatan KTP-el ini.

Peneliti melihat inovasi dan inisiatif dari pihak Disduk Capil kota Padangsidimpuan memang masih kurang baik. Pada sub bab sebelumnya, peneliti juga sudah menekankan poin ini agar pihak Disduk Capil tidak hanya berfokus pada pelaksanaan programnya saja tetapi juga melakukan kegiatan pra implementasi yang didalamnya mencakup upaya perbaikan *mindset* dan motivasi warga sehingga saat implementasi berlangsung, tidak akan lagi ditemukan kesadaran warga yang lemah atau *image* buruk dari program ini yang membuat warga malas mendaftarkan diri.

Hal senada juga disampaikan oleh Operator KTP-el Disduk Capil Kota Padangsidimpuan yaitu Bapak Ali dan Bapak Irwan. Masalah terbesar masih ada di warga yang tidak mau mendaftarkan diri dengan alasan-alasan seperti buang waktu karena lama menunggu, blanko yang kerap kali tidak tersedia, warga baru pindah, warga sakit, warga yang tempat tinggalnya jauh dan aksesnya susah.

Bapak Anto dan Ibu Yani memiliki pengalaman yang sama dimana informasi yang didapatkan belum cukup jelas. Bapak Anto tidak merasa puas dengan jawaban dari Bapak Kades yang menyuruhnya datang saja dan menanyakan ke kantor kecamatan saja. Pada saat pertama kali datang, ibu yani belum mendapatkan informasi yang lengkap sehingga sebelum datang ke kantor kecamatan memutuskan untuk bertanya ulang dan mencatat informasi yang didapatkan dari kepala desa.

Bapak Fajar adalah satu-satunya informan yang merasa bahwa informasi mengenai syarat, dokumen dan tata cara pelaksanaan KTP-el sudah jelas. Bapak Fajar sepakat bahwa informasi yang diberikan kepala desa dan kecamatan kurang jelas dan sebagai warga, bapak Fajar merasa tidak bisa bergantung pada kepala desa dan kecamatan saja. Itulah sebabnya Bapak Fajar memutuskan untuk berinisiatif mencari informasi tambahan lainnya. Bapak Riki mendapatkan informasi tambahan dari tetangga yang sudah mendaftarkan diri terlebih dahulu karena informasi dari kades dan kecamatan kurang jelas. Daripada bolak-balik kantor camat, bapak Riki lebih memilih untuk menunggu

informasi dari tetangganya. Bapak Riki menambahkan bahwa belajar dari pengalaman teman yang sudah kelapangan lebih baik dari pada bertanya ke kades karena kadang tidak sesuai dengan kenyataannya.

Menurut ibu Yani, informasi yang diperolehnya dari cerita-cerita saat berbelanja di warung dekat tempat tinggalnya atau dari cerita-cerita dengan sesama tetangga masih kurang jelas. Harusnya, menurut ibu Yani spanduk tersebut harus memuat informasi yang jelas jadi ketika melihat spanduk itu bisa langsung dibaca oleh warga tanpa harus bolak balik ke kantor camat lihat papan pengumuman atau bertanya kepada pegawainya yang sibuk.

Sebagian besar alasan informan pendukung mendaftarkan diri untuk program KTP-el ini adalah karena merasa hal ini diwajibkan sebagai warga di daerahnya. Tidak ada motivasi khusus dan atau kesadaran mengenai Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Penduduk (GISA) karena didalam sosialisasi tidak menjelaskan hal tersebut. Yang disampaikan dalam sosialisasi hanyalah informasi teknis dan prosedural saja. Kondisi ini dirasakan oleh Bapak Anto dan Ibu Yani. Bapak Anto melihat ini sebagai keharusan sebagai warga sehingga mendaftarkan diri walaupun dengan keterpaksaan. Menurutnya jika tidak mendaftarkan diri maka jika ada urusan lain yang berhubungan dengan pemerintah tidak akan diproses karena KTP yang lama tidak berlaku lagi. Dari seluruh anggota keluarga masih ada 2 orang anaknya yang sudah berusia 17 tahun yang belum mendaftarkan diri karena tidak ada waktu. Sementara ibu Yani mengakui bahwa suaminya belum terdaftar karena bekerja sebagai tukang bangunan jam kerjanya tidak menentu. Ini juga merupakan masalah bagi ibu Yani karena belum ada solusi yang ditawarkan dari kantor camat sementara suaminya juga tidak bisa libur bekerja.

Bapak Riki adalah satu-satunya anggota keluarga yang sudah mendaftarkan diri untuk KTP-el. Dalam wawancara lebih lanjut, orangtua dari Bapak Riki belum mendaftarkan diri kondisinya yang sakit-sakitan. Tidak memungkinkan bagi orang tuanya untuk mengantri dan menunggu lama di kantor camat saat proses pendaftaran berlangsung. Sembari menunggu ada nya layanan KTP Keliling ke datang ke daerah tempat

tinggalnya, Bapak Riki menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan. Sementara anggota keluarga lainnya yang belum mendaftarkan diri karena memang belum mau mendaftarkan. Anggota keluarganya lebih mementingkan pekerjaan daripada menghabiskan waktu antri mendaftar KTP-el dan lebih memilih mendaftar sekaligus dengan orang tua nya jika ada layanan KTP keliling.

Ibu Desi merasa penting untuk mendaftarkan diri dalam program KTP-el ini karena ingin hak pilihnya bisa terpakai jika pemilu diselenggarakan. Menurutnya, 1 suara itu sangat penting dan menentukan hidupnya sebagai rakyat kecil. Itulah alasan kenapa ibu desi mendaftarkan diri. Ketika disinggung tentang anggota keluarga yang belum mendaftar, ibu desi mengatakan bahwa mereka akan ikut mendaftar juga setelah KTP saya selesai dan akan ditemani langsung oleh ibu desi dalam mendaftar karena sudah memiliki pengalaman. Terkait suami ibu desi yang bekerja di sektor informal sebagai pekerja kebun maka tidak bisa izin untuk mendaftarkan diri membuat KTP-el karena akan dipotong gaji. Jadi suaminya akan mendaftar jika waktunya tepat.

Dari kelima informan pendukung yang ada, hanya keluarga bapak fajar yang seluruh anggotanya sudah terdaftar. Keluarga bapak fajar hanya menunggu KTP-el nya selesai saja. Secara administrasi dan prosedural semuanya sudah dilaksanakan. Kewajiban sebagai warga yang baik adalah alasan bapak fajar dan keluarga ikut aktif mendaftarkan diri ke kantor camat untuk proses KTP-el ini. Bapak fajar menyadari bahwa segala urusan apapun seperti pekerjaan, BPJS, Sekolah, dan lainnya bisa diselesaikan jika memiliki KTP-el karena sekarang KTP-el menjadi syarat utama dalam mengurus hal apapun.

Wewenang. Berkaitan dengan sumber daya, sapek yang tidak kalah penting untuk dibahas adalah mengenai wewenang. Jika pembuat dan pelaksana kebijakan menjalankan wewenang dengan baik maka komunikasi nya juga akan berjalan lancar. Namun jika ada salah satu pihak yang menyalahi kewenangan yang dimilikinya maka akan memutus rantai komunikasi yang ada. Dalam pembahasan kali ini, peneliti akan membahas mengenai penyalahgunaan dalam wewenang yang mungkin terjadi. Peneliti lebih fokus kepada penyalahgunaan wewenang

karena untuk aspek kewenangan yang benar sudah diatur secara prosedural pada PP 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan UU 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan. Salah satu kewenangan yang diterapkan di level kabupaten/kota terkait dengan pelaksanaan program KTP-el tertera pada Paragraf 2 tentang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sebagai berikut:

Menurut Bapak Munawir selaku Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk tidak pernah mendengar adanya isu penyalahgunaan wewenang apalagi sampai adanya calo dari internal Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Bapak Munawir juga tidak pernah mendengar adanya pengaduan dari masyarakat atau warganya mengenai calo-calo tersebut. Dalam wawancaranya beliau menambahkan bahwa komitmen dari seluruh staff Disduk Capil yang terlibat dalam pelaksanaan program KTP-el ini adalah memberikan pelayanan yang baik dan merata pada seluruh warga. Tidak ada pihak yang diutamakan dan didahulukan baik itu keluarga sendiri ataupun orang lain yang dikenal.

Menurut Bapak Ali dan Bapak Irwan juga tidak mengetahui adanya calo yang menjanjikan penyelesaian KTP-el ini. Bapak Ali tidak berani melakukan hal-hal tersebut karena merasa bahwa hukum yang ada sekarang sudah ketat dan jelas. Bapak Irwan menambahkan bahwa dilingkungan Disduk Capil Kota Padangsidempuan pun tidak ada lagi yang berani mengambil uang tip atau uang terima kasih dari masyarakat lagi karena takut dianggap sebagai suap dan bisa terkena hukuman yang berat.

Bapak Anto, Bapak Riki dan Ibu Desi adalah ketiga informan yang mendengar adanya isu penyalahgunaan wewenang namun ketiganya tidak menggunakan jasa dari calo tersebut sehingga hal ini masih belum bisa dibuktikan kebenarannya. Bapak Riki menambahkan bahwa pernah mendengar ada wargayang memiliki saudara yang bekerja di Disduk Capil Kota Padangsidempuan dan dilayani lebih dulu. Namun ketika saya tanyakan kembali apakah kejadian ini dilihat secara langsung atau tidak. Ternyata Bapak Riki tidak melihatnya secara langsung sehingga hal ini belum tentu kebenarannya. Ketiga informan mendapatkan informasi tersebut hanyalah dari cerita-cerita yang beredar di masyarakat saja. Ibu Yani dan

Bapak Fajar tidak pernah mendengar adanya calo. Ibu Yani menambahkan bahwa beliau juga tidak memberikan uang terima kasih apapun kepada para pegawai Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Bapak fajar meskipun pernah mendengar adanya isu tersebut namun mengaku tidak mengetahuinya karena tidak pernah melihat dan mendengarnya sendiri.

Fasilitas. Indikator terakhir dari sumber daya yang akan dibahas adalah mengenai fasilitas yang terdapat di kantor Disduk Capil Kota Padangsidempuan baik fasilitas teknis maupun non teknis yang mendukung terlaksananya program KTP-el ini. Dari aspek fasilitas teknis, peneliti menanyakan bagaimana kondisi komputer, jaringan, kamera, mesin scan dan alat-alat lainnya yang secara langsung berhubungan dengan proses pembuatan KTP-el ini.

Bapak Munawir menyadari bahwa peralatan-peralatan yang dimiliki oleh pihak Disduk Capil Kota Padangsidempuan secara kuantitas dan kualitas masih kurang baik. Ini menjadi salah satu kendala yang dirasakan di lapangan. Menurutnya, kondisi ini terjadi di Disduk Capil lainnya, tidak hanya di Kota Padangsidempuan saja. Yang bisa dilakukan oleh Bapak Munawir adalah mengoptimalkan penggunaan alat yang ada dan tersedia. Menurut Bapak Ali dan Bapak Irwan. Kedua informan ini juga sepakat bahwa memang secara teknis komputer, scan jadi dan beberapa alat lainnya sering bermasalah. Kondisi ini seringkali menyebabkan pekerjaan menjadi lambat dan membuang-buang waktu yang harusnya bisa dioptimalkan.

Bapak Riki yang merasa bahwa alat-alat seperti komputer yang perlu ditambahkan jumlahnya. Bapak Riki juga pernah mendapatkan kendala jaringan yang rusak saat akan mendaftarkan diri. Akhirnya Bapak riki harus pulang dan kembali lagi setelah jaringannya diperbaiki. Secara teknis, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa kendala fasilitas yang dihadapi seperti performa komputer serta jaringan yang kurang bagus. Dua masalah tersebut merupakan masalah dominan yang sering terjadi di Disduk Capil Kota Padangsidempuan.

Bapak Munawir bahwa secara non teknis semua fasilitas sudah disediakan oleh Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Ruang tunggu, parkir dan toilet semuanya berfungsi dengan baik. Hanya saja, luas ruangan dan

parkiran tidak sebanding dengan jumlah warga yang mendaftarkan diri. Warga yang datang dalam jumlah yang banyak tidak semuanya bisa ditampung di ruang tunggu. Begitu juga dengan warga yang datang dengan membawa kendaraan sendiri, terutama yang paling banyak adalah sepeda motor tidak semuanya bisa ditempatkan di parkir yang disediakan.

Bapak Ali dan Bapak Irwan mengeluhkan hal yang sama yaitu kondisi yang panas di ruang kerjanya saat perekaman dikarenakan jumlah orang yang ramai. Bapak Ali mengatakan bahwa ada AC namun tidak terasa sehingga seringkali keringat menetes dan mengenai berkas warga ataupun blanko warga yang ada di mejanya. Sementara itu, Bapak Irwan melihat banyak warga yang tidak teratur karena menunggu di dalam dan diluar ruangan sambil duduk di lantai kantor karena kekurangan kursi.

Pendapat warga yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kelima informan pendukung juga sama. Secara umum masih banyak kekurangan dari fasilitas non teknis di Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Bapak Anto melihat bahwa ruangan yang disediakan sangat kecil dan tidak sesuai dengan warga yang datang. Ibu yani lebih menyoroti kondisi toilet yang tidak bersih. Namun ibu yani menyadari bahwa itu terjadi karena kesalahan dari warga juga yang kurang menjaga kebersihan. Ibu yani menambahkan bahwa petugas kebersihan di Disduk Capil harusnya siap siaga untuk mengatasi hal tersebut. Sementara itu, Bapak Riki lebih menekankan akses parkir yang kurang luas. Bapak Riki termasuk salah satu warga yang membawa kendaraan sendiri berupa sepeda motor. Menurutnya pada saat itu tidak ada petugas parkir atau orang yang ditugaskan menjaga sepeda motornya.

Dari kelima informan, Ibu Desi adalah satu-satunya informan yang merasa fasilitas non teknis di Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Ibu Desi memahami kondisi bahwa jumlah warga yang membludak tidak serta merta pihak Disduk Capil Kota Padangsidempuan harus membangun ruangan untuk menampung semuanya.

Dari data tersebut bisa dilihat bahwa fasilitas teknis seperti komputer, laptop, camera, dan lainnya masih belum memadai. Jumlah komputer yang dimiliki secara total

hanya 30 komputer. Sementara yang dioperasikan untuk proses perekaman KTP-el hanya 3 unit. Sementara itu untuk jumlah laptop yang tersedia adalah 13 unit dan yang digunakan untuk proses perekaman KTP-el hanya 1 unit saja. Untuk jumlah camera film yang dimiliki hanya 2 unit saja, dan yang digunakan untuk proses perekaman KTP-el hanya 1 unit. Untuk fasilitas non teknis yang tertera pada table adalah bangku tunggu. Bangku tunggu yang tersedia hanya 17 buah dimana 10 buah bangku dalam keadaan baik namun sisanya 7 bangku dalam kondisi rusak dan tidak bisa digunakan. Dari 10 bangku, 8 bangku digunakan untuk proses rekam KTP-el. Berdasarkan informasi dari wawancara tambahan dengan Bapak Munawir, Bangku Biasa juga digunakan untuk tambahan bangku tunggu. Jumlah bangku biasa adalah 30 buah namun yang digunakan sebagai tambahan untuk proses perekaman KTP-el sekitar 10 bangku. 20 bangku lainnya digunakan divisi lain untuk menggantikan bangku tunggu. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas di Disduk Capil Kota Padangsidempuan secara teknis dan non teknis masih kurang memadai.

Peneliti menyimpulkan bahwa variabel sumber daya juga belum terpenuhi dengan baik oleh Disduk Capil Kota Padangsidempuan dalam melaksanakan kebijakan KTP-el ini terutama di aspek Staff secara kualitas dan kuantitas, Aspek informasi yang kurang jelas dan jumlah warga yang belum mendaftar masih banyak dan terakhir aspek fasilitas teknis dan non teknis yang belum tersedia dengan memadai. Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III (Edward, 1980) mengemukakan bahwa: bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Diposisi. Membahas mengenai disposisi maka ada 2 aspek penting yang menarik untuk diteliti yaitu mengenai aspek pengangkatan birokrat dan insentif. Dalam program KTP-el ini instansi Disduk Capil Kota Padang

sidempuan melakukan proses rekrutmen tambahan pegawai honorer yang diharapkan bisa membantu memenuhi jumlah sumber daya manusia yang masih kurang. Ibu Anisah Siregar S.Sos sebagai PLT kepala Dinas Disduk Capil Kota Padangsidempuan berpendapat bahwa aspek disposisi yang berkaitan dengan Pengangkatan staff dan insentif sudah dilakukan Disduk Capil sesuai dengan peraturan yang ada. Ini bisa dibuktikan dari proses perekrutan pegawai honorer yang menurut Ibu Anisah sudah sesuai prosedur mulai dari tes, pelatihan dan juga hasil kerjanya baik. Jika proses perekrutan tidak sesuai maka penambahan staff tidak akan memberi dampak positif, malah sebaliknya memberi dampak negatif yaitu keterampilan rendah dan hasil kerja salah. Ibu Anisah menambahkan bahwa staff yang ditugaskan melaksanakan program ini tidak diberikan insentif khusus karena ini memang tanggung jawabnya. Yang diberikan hanyalah uang lembur jika memang jam kerjanya berlebih dari waktu normal.

Pengangkatan Birokrat. Untuk mengetahui mengenai aspek pengangkatan birokrat, peneliti menanyakan kepada informan kunci tentang komitmen dari para pegawai Disduk Capil. Peneliti membahas ini karena pada sub bab yang membahas sumber daya staff Disduk Capil sebelumnya sudah dijelaskan tentang proses rekrutment yang dilaksanakan. Menurut George C Edward, aspek pengangkatan birokrat berkaitan juga dengan dedikasi dari staff yang diangkat, lebih khusus lagi berdedikasi 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. Inilah alasan peneliti menanyakan tentang kemampuan dan komitmen kepada para staff di Disduk Capil Kota Padang Sidempuan.

Insentif. George C Edward melihat bahwa faktor insentif ini cukup penting dilakukan untuk menjadi motivasi bagi para staff dalam menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja dan pendapatan yang berimbang akan membuat para staff bersemangat dalam bekerja, namun sebaliknya jika beban kerja tinggi tidak diimbangi dengan pendapatan yang tinggi maka para staff akan mengeluh dan bermalas-malasan dalam menyelesaikan

pekerjaanya. Untuk mengkonfirmasi hal tersebut, maka peneliti menanyakan kepada para informan kunci mengenai adanya kebijakan insentif di Disduk Capil Kota Padangsidempuan.

Secara keseluruhan variabel Disposisi terutama pada aspek pengangkatan birokrat dan insentif sudah dipenuhi oleh Disduk Capil Kota Padangsidempuan untuk mengimplementasikan kebijakan KTP-el ini. Disduk Capil menambah Staff honorer dengan proses perekrutan yang sudah benar sesuai prosedur untuk aspek pengangkatan birokrat dan meskipun tidak ada insentif khusus namun uang lembur yang diberikan pada staff merupakan salah satu jenis insentif yang sangat membantu meningkatkan motivasi dan kinerja staffnya. Menurut Edward III (Edward: 1980) kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan dan terbukti seluruh staff bekerja secara jujur, melayani tanpa pilih dan tidak menerima uang tip yang diberikan beberapa warga saat mengurus KTP-el di Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini terlihat dari komitmen dan semangat staff yang bekerja meskipun harus lembur dikantor dan lembur karena melakukan pelayanan KTP-el Keliling tanpa mengeluh. Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik. Dengan sudah terpenuhinya variabel Disposisi ini oleh Disduk Capil Kota Padangsidempuan diharapkan dapat menunjang implementasi Kebijakan KTP-el ini kedepannya.

Struktur Birokrat

Dalam membahas variabel ini, ada beberapa indikator yang bisa digunakan yaitu SOP pelaksanaan KTP-el dan Fragmentasi. SOP pelaksanaan ditanyakan karena penting bagi para staff untuk tahu panduan yang benar dalam melaksanakannya, jika tidak mengetahui SOP maka pekerjaannya tidak akan sesuai standar, hasil kerja tidak baik dan kinerja secara keseluruhan menjadi buruk. Untuk fragmentasi akan lebih berkaitan dengan pembagian tugas-tugas perdivisi di Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Ibu Anisah Siregar S.Sos sebagai PLT kepala Dinas Disduk Capil Kota Padangsidempuan paham benar mengenai SOP pelaksanaan program ini yang sudah diberitahukan saat rapat koordinasi. SOP ini merujuk instruksi pusat dan juga disesuaikan dengan SOP Disduk Capil Provinsi Sumatera Utara. Alur mekanisme dari awal pendaftaran hingga terbitnya KTP-el ini juga sudah tercantum di dalam SOP. Masalah fragmentasi di struktur organisasi sudah jelas bahwa bidang yang mengurus program KTP-el ini adalah bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

SOP Program KTP-el. Dari ketiga informan telah memahami SOP dalam pelaksanaan KTP-el dengan Baik. Menurut Bapak Munawir tata cara pelaksanaan ini yang benar-benar harus dipahami oleh staff Disduk Capil agar tidak salah dalam mengarahkan warga untuk proses selanjutnya. Selain itu, penting mengetahui SOP agar tau apa saja yang harus dikerjakan sesuai dengan tanggung jawab jabatannya. Dalam wawancara tambahan, Bapak Ali menyatakan bahwa dengan adanya SOP yang memuat mekanisme dan alur juga membantunya untuk bisa memahami pekerjaannya. Bapak Irwan menambahkan bahwa dirinya mengetahui SOP dan peraturan terkait KTP-el saat melakukan training dan juga mencari informasi tambahan yang kurang jelas dari internet.

Fragmentasi dalam Pelaksanaan Program KTP-el. Aspek terakhir yang akan dibahas mengenai Disposisi adalah fragmentasi yang terjadi didalam Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Berdasarkan teori George C Edward, fragmentasi yang dimaksud adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit. berkaitan dengan hal ini maka sebagai peneliti, saya

menanyakan kepada para informan kunci mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pelaksanaan ini Program KTP-el ini.

Dalam wawancara dengan Bapak Munawir yang merupakan Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Disduk Capil Kota Padangsidempuan mengatakan bahwa untuk pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan KTP-el yang paling berperan adalah seksi identitas penduduk. Beliau menambahkan, pada seksi ini sebagian besar proses pembuatan KTP-el dilakukan oleh operator terkait dengan perekaman data warga, foto, scan jari dan juga scan tanda tangan warga. Untuk divisi lain yang terkait biasanya dalam hal pengurusan KK yang belum ada atau instansi lain seperti kantor kecamatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan kunci maka untuk struktur birokrat yang berkaitan dengan SOP dan fragmentasi sudah berjalan dengan baik di Disduk Capil Kota Padang Sidempuan. Maka peneliti menyimpulkan bahwa variable Struktur Birokrat juga sudah dipenuhi oleh Disduk Capil Padangsidempuan dalam melaksanakan Kebijakan KTP-el ini. Menurut Edward III (Edward, 1980), struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standard operating procedures*) atau SOP. SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Dan dalam proses menjalankan program KTP-el ini Disduk Capil Kota Padangsidempuan sudah ada SOP yang jelas seperti yang peneliti lampirkan. Struktur organisasi yang terlalu Panjang juga akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Dalam hal ini Disduk Capil tidak memiliki struktur yang rumit dan kompleks karena sudah melakukan fragmentasi bahwa untuk program KTP-el ini akan ditangani oleh seksi identitas penduduk. Terkait dengan SOP, Edward menjelaskan bahwa pedoman yang tidak akurat, jelas atau konsisten akan memberikan kesempatan kepada *Implementors* membuat diskresi.

Diskresi ini bisa langsung dilaksanakan atau dengan jalan membuat petunjuk lebih lanjut yang ditujukan kepada pelaksana tingkat bawahnya. Jika komunikasi tidak baik maka diskresi ini akan memunculkan disposisi. Namun Komunikasi yang terlampaui detail akan mempengaruhi moral dan independensi implementor, bergesernya tujuan dan terjadinya pemborosan sumber daya seperti keterampilan, kreatifitas, dan kemampuan adaptasi. Sumber daya saling berkaitan dengan komunikasi dan mempengaruhi disposisi dalam implementasi. Demikian juga disposisi dari implementor akan mempengaruhi bagaimana mereka menginterpretasikan komunikasi kebijakan baik dalam menerima maupun dalam mengelaborasi lebih lanjut ke bawah rantai komando (Edward, 1980).

Kendala Implementasi Kebijakan KTP-el

Berdasarkan penjabaran pada sub bab sebelumnya, peneliti bisa melihat beberapa kendala yang menjadi penyebab utama implementasi program KTP-el di Kota Padangsidempuan ini tidak berjalan dengan baik. Terdapat 2 jenis kendala yang terjadi dalam hal ini yaitu kendala internal yang merupakan masalah-masalah yang terjadi di dalam instansi Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Sedangkan kendala kedua adalah kendala eksternal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi diluar instansi Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Dalam sub bab ini, peneliti memaparkan data – data pendukung untuk membuktikan bahwa kendala-kendala ini benar-benar ditemukan dilapangan saat implementasi program KTP-el ini dilaksanakan.

Kendala – Kendala internal adalah salah satu masalah yang harus segera diselesaikan karena bersinggungan langsung dengan program KTP-el yang sedang berjalan. Kendala internal yang dialami Disduk Capil adalah masalah sosialisasi tidak maksimal, kuantitas dan kualitas Sumber daya manusia dan peralatan yang tidak sesuai dan pendanaan yang minimal.

Proses inovasi dalam sosialisasi program KTP-el ini bisa dilakukan dengan kerja sama pihak eksternal maupun internal. Jika melakukan kerja sama dengan pihak eksternal maka bisa membuat program sosialisasi dengan lembaga pemuda masyarakat daerah, Osis di sekolah, organisasi kreatif daerah dan

lainnya. Namun jika memilih bekerja sama dengan pihak internal maka bisa bekerja dengan divisi Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan khususnya di seksi inovasi pelayanan. Peneliti sudah memaparkan bagaimana minimnya media sosialisasi dari Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Ketika dikonfirmasi kepada Bapak Munawir selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk sudah melihat bahwa sosialisasinya sudah maksimal. Namun dalam wawancara lebih lanjut mengenai kerja sama dengan pihak eksternal atau internal untuk sosialisasi menurutnya belum dilaksanakan karena keterbatasan dana.

Berdasarkan data jumlah Pegawai Disduk capil yang sudah di jelaskan pada sub bab sebelumnya, maka peneliti menyimpulkan bahwa baik secara kuantitas dan kualitas sumber daya manusianya masih kurang baik. Jumlah operator yang hanya 6 orang untuk melayani ribuan warga sungguh tidak berbanding lurus. Proses inilah yang menyebabkan implementasi kebijakan KTP-el di kota Padangsidimpun tidak maksimal. Kondisi ini diperburuk dengan peralatan yang tidak optimal seperti kamera, laptop, PC, bangku tunggu dan peralatan lain yang jumlahnya minim serta kualitas yang kurang prima.

Dari wawancara dengan Bapak Munawir menerangkan bahwa pada tahun 2019 lalu anggaran untuk program KTP-el sebesar Rp. 1.457.012.777 masih belum mencukupi untuk kegiatan KTP-el. Lebih lanjut Bapak Munawir menjelaskan bahwa untuk penerbitan KTP-el dan KIA saja sudah memakan biaya sebesar Rp. 1.100.000.000 dengan rincian digunakan untuk pembelian tinta KTP-el, Ribbon film, Clining Kit dan lainnya. Sehingga diakui bahwa untuk sosialisasi memang menggunakan dana yang seadanya saja.

Di tahun 2020 ini, anggaran KTP-el juga menurun hanya sebesar Rp. 600.317.660 saja dan menjadi kesulitan tersendiri untuk memenuhi segala kebutuhan terkait dengan program KTP-el dengan anggaran dana yang sangat terbatas. Dengan perbedaan jumlah anggaran yang sangat jauh dari tahun sebelumnya yaitu 2019 membuat Disduk Capil Kota Padangsidimpun harus teliti dalam menggunakan dana tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 4 variabel Model Implementasi Goerge Edward

III maka peneliti melihat bahwa terdapat aspek yang tidak dibahas dalam model tersebut yaitu mengenai jenis komunikasi dan sosialisasinya. Komunikasi tidak hanya sekedar transmisi, kejelasan dan konsistensi seperti yang dikemukakan George saja. Peneliti melihat bahwa metode komunikasi budaya sangat berperan penting untuk implementasi program KTP-el di Kota Padangsidimpun karena warganya masih tergolong belum modern. Budaya yang berkembang di Kota Padangsidimpun membentuk komunikasi non formal dalam menyebarkan informasi program ini melalui warung-warung dan bengkel-bengkel. Tempat tersebut merupakan tempat interaksi antar warga yang sering dijadikan sebagai forum bertukar informasi juga. Di Kota Padangsidimpun masih tinggi budaya kolektivismenya dengan ciri-ciri Terhubung satu sama lain serta keluarga, kelompok, dan komunitasnya; Harmoni, kesejahteraan kelompok, dan saling ketergantungan; Gaya komunikasi konteks tinggi (*high - context communication style*); Tidak langsung dan tidak rinci. Orang saling terhubung dengan sangat erat. Selain itu, yang menjadi temuan dan perhatian peneliti adalah minimnya inovasi yang dilakukan Disduk Capil Dalam hal sosialisasi dan pelayanan. Padahal di dalam internal Disduk Capil terdapat bidang inovasi sosialisasi dan pelayanan yang harusnya peranan tersebut bisa dioptimalkan sehingga bisa membantu implementasi program yang lebih baik. Disduk Capil bisa belajar dari daerah lain seperti Kediri dan Bandung yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan keberhasilan program ini. Berdasarkan hal diatas, peneliti merumuskan metode implementasi yang terjadi di Disduk Capil Kota Padang Sidimpun.

Kendala eksternal yang terjadi di Disduk Capil Kota Padangsidimpun adalah laju pertumbuhan penduduk usia 17 tahun yang tinggi, mobilitas perpindahan penduduk yang juga tinggi terutama penduduk migran atau pendatang yang masuk kewilayah administratif Kota Padangsidimpun, dan yang terakhir adalah kesadaran masyarakat yang rendah. Faktor eksternal ini harus segera ditangani dan diselesaikan agar pengimplementasian program KTP-el bisa berjalan dengan baik.

Selama 5 tahun berjalan dalam proses implementasi KTP-el di Kota Padangsidempuan sampai pada masa ini belum terselesaikan bukan karena kinerja dari staff instansi Disduk Capil yang kurang optimal saja. Hal ini terjadi karena ada faktor eksternal yang tidak bisa ditangani oleh pihak Disduk Capil Kota Padangsidempuan yaitu tingginya laju pertumbuhan penduduk yang terdapat di 6 kecamatan. Jumlah ini akan terus bertambah disetiap tahunnya sehingga Disduk Capil Kota Padangsidempuan harus terus memperbarui data yang dimiliki. Bantuan dari masyarakat untuk mendaftarkan diri secara mandiri juga sangat diperlukan karena dari Pihak Disduk Capil tidak akan efektif jika harus berulang kali melakukan sosialisasi mengingat dana yang terbatas.

Perpindahan penduduk terdiri dari dua jenis yaitu perpindahan yang bersifat keluar daerah tempat tinggal dan perpindahan penduduk dari daerah lain ke dalam wilayah administratif kota Padangsidempuan. Dari kedua aspek tersebut yang menjadi permasalahan adalah faktor yang kedua yaitu penduduk dari daerah lain masuk kedalam wilayah administratif kota Padangsidempuan. Dengan kata lain jumlah warga pendatang didaerah Kota Padangsidempuan cukup tinggi. Apabila dari jumlah warga pendatang ini banyak berusia 17 tahun ke atas dan belum memiliki KTP-el maka data wajib KTP-el dan data belum rekam KTP-el akan meningkat.

Kota Padangsidempuan memiliki angka kedatangan antar kota/kabupaten yang lebih tinggi dibandingkan angka kedatangan antar provinsi. Dalam wawancara dengan Bapak Munawir juga sepakat dengan kondisi yang terjadi terkait pendatang diwilayahnya.

Berhasilnya suatu program implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada pembuat kebijakan dan pelaksana kebijakan namun juga dipengaruhi dari aspek lainnya yaitu target kebijakan. Dalam program KTP-el ini, target dari kebijakan adalah masyarakat itu sendiri. Bapak Munawir dalam wawancara lanjutan juga melihat bahwa sebagian besar penduduk belum menyadari pentingnya mendaftarkan diri secara administratif. Masih sangat sedikit jumlah penduduk yang mandiri datang untuk mendaftarkan diri dalam pembuatan KTP-el dan dokumen lainnya dengan kesadarannya sendiri.

Manurut bapak Riki dan Ibu Yani yang menjawab dengan jawaban yang hampir sama dimana sebenarnya mereka tidak mendapat informasi yang cukup mengenai manfaat jika melakukan tertib administrasi salah satunya mendaftarkan diri untuk pembuatan KTP- el. Ibu Yani menambahkan bahwa informasi yang diterima malah membuatnya takut karena jika tidak terdaftar tidak akan diakui sebagai penduduk daerahnya, tidak akan mendapat bantuan jika ada program bantuan dari pemerintah sehingga meskipun dengan terpaksa akhirnya ibu Yani ikut membuat KTP-el

Bapak Riki melihat bahwa warga tidak bisa disalahkan karena tidak adanya kesadaran karena kondisi sebenarnya dilapangan tidak seperti yang bapak ibu pemerintahan bayangkan. Bapak Riki menambahkan bahwa banyak warga yang tau dan ingin mendaftar namun tidak berkesempatan karena berbagai masalah.

SIMPULAN

Program ini belum berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan dari 4 variabel dalam model implementasi kebijakan George C Edward III yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi yang dipenuhi oleh Disduk Capil Kota Padang sidempuan hanyalah 2 variabel yaitu disposisi dan struktur birokrasi saja. sementara 2 variabel yang tidak terpenuhi yaitu komunikasi dengan indikatornya transmisi yang masih sering menyebabkan miskomunikasi dan sosialisasi yang dilakukan sangat tidak maksimal dan tidak ada inovasi dari Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Selanjutnya variabel sumberdaya yaitu Staff harus ditingkatkan secara kuantitas dan kualitas. Peneliti menekankan secara kualitas sumberdaya manusianya bagaimana kecepatan, ketepatan, kedisiplinan dan keramahtamahan dari staff harus ditingkatkan untuk mengoptimalkan kuantitas dan kualitas fasilitas teknis dan non teknis yang performanya kurang baik.

Ada 2 jenis kendala yang terjadi dalam hal ini yaitu kendala internal yang merupakan masalah-masalah yang terjadi di dalam instansi Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Kendala kedua adalah kendala eksternal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang terjadi diluar instansi Disduk Capil Kota Padangsidempuan. Kendala – Kendala internal

adalah salah satu masalah yang harus segera diselesaikan karena bersinggungan langsung dengan program KTP-el yang sedang berjalan. Kendala internal yang dialami Disduk Capil adalah masalah sosialisasi tidak maksimal, kuantitas dan kualitas Sumber daya manusia dan peralatan yang tidak sesuai dan pendanaan yang minimal. Kendala eksternal yang terjadi di Disduk Capil Kota Padangsidimpuan adalah laju pertumbuhan penduduk usia 17 tahun yang tinggi, mobilitas perpindahan penduduk yang juga tinggi terutama penduduk migran atau pendatang yang masuk kewilayah administratif Kota Padangsidimpuan, dan yang terakhir adalah kesadaran masyarakat yang rendah. Faktor eksternal ini harus segera ditangani dan diselesaikan agar pengimplementasian program KTP-el bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirjen adminduk .
<https://dukcapil.kemendagri.go.id/> di akses pada tanggal 23 april 2020
- Edward III, G.C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- <http://brainly.co.id/tugas/149117/>; terdapat jawaban terkait pertanyaan tentang stelsel aktif; diakses tanggal 28 Juli 2019
- <http://disdukcapil.sumutprov.go.id/page/detail/so-p-ktp> diakses pada tanggal 16 april 2020
- <http://sapa.kemendagri.go.id/pengaduan/detil/2841#VvgCnkC5-C4>; terdapat jawaban pengelola situs terkait dengan pertanyaan mengenai „stelsel aktif dalam konteks kependudukan“.; diakses tanggal 20 Agustus 2019
- <http://sapa.kemendagri.go.id/pengaduan/detil/2841#VvgCnkC5-C4>; terdapat jawaban pengelola situs terkait dengan pertanyaan mengenai „stelsel aktif dalam konteks kependudukan“.; diakses tanggal 20 Agustus 2019
- <http://www.bahasaindonesia.net/stelsel> diakses tanggal 11 Agustus 2019
- <http://www.nasional.kompas.com> edisi tanggal 10 Desember 2013, diakses tanggal 25 Agustus 2019
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lubis, M.S, (2018). Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk Meningkatkan Validitas Data Kependudukan. *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial*, 10 (2): 198-204.
- Miles, M. B. And M. Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. (Tjmh), Jakarta: UI Press
- Natsir, M. (1999). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Pebriani, V. dan Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP) dengan ISSN. 2442-6962, Vo. 8 No. 1 Tahun 2019*
- Pemerintah Ubah Pola Pelayanan Administrasi Kependudukan,” url: <http://www.tribunnews.com> edisi tanggal 8 Desember 2013; diakses tanggal 20 Agustus 2019
- Pemerintah Ubah Pola Pelayanan Administrasi Kependudukan,” url: <http://www.tribunnews.com> edisi tanggal 8 Desember 2013; diakses tanggal 23 Agustus 2019
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Putera, R.E. dan T.R. Valentina. (2010). Kajian Penerapan E-Government pada Pemerintah Daerah dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Prima Di Sumatera Barat (Studi di Kabupaten Solok dan Kota Padang) dalam *Jurnal Spirit Publik, FISIP, UNS (Surakarta)*, Vol. 6 (2) Oktober, Tahun 2010 ISSN: 1970- 0489, Halaman: 71-90.
- Qhily, Tarigan, U. & Dewi, R (2017). Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat. *PERSPEKTIF*, 6 (2): 88-97
- Rahmawati, E. dan Suryawati, R. (2017). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surakarta. *Jurnal Framework” di dalam Administration dan Society*, Vol.6, No.4.

- Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padangsidimpuan tahun 2019-2023
- Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Republik Indonesia. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Sembiring, B.K.P., Heri K., Usman T., (2016), Perilaku Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk, *Jurnal Administrasi Publik*, 6 (2): 97-106.
- Setyowati, E. (2010). Efektifitas Pemanfaatan E Government Oleh Pemerintah Daerah, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Visi Publik, Vol 6, No. 2 Oktober 2009-Maret 2010*
- Silalahi, U. (2010). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Refika Aditama Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suriadi dan Muhammad A.H., (2013). Teknis Perekaman Data dan Penyaluran Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Lubuk Pakam, *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA)*, 1 (2): 138-147.
- Suryani, I. dan Jamaluddin. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office vol. 2 No.2 Tahun 2016*