

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi manusia yang dinamis, membawa dampak pada transisi dari segi struktur dan bentuk. Distribusi, kelahiran, dan kematian penduduk perlu didukung pencatatan melalui sistem administrasi. Sistem administrasi kependudukan pada hakekatnya merupakan salah satu komponen sistem administrasi dari sebuah negara yang memiliki fungsi sangat krusial dalam pengelolaan statistik kependudukan bagi pemerintah mengelola sumber daya yang tersedia. Tanpa kebijakan yang mengatur jumlah populasi dan dinamika penduduk tentu memiliki efek sosial dan ekonomi yang negatif, dengan semua dampak yang terkait (Huda, 2018). Pendataan kependudukan harus diselenggarakan seefektif mungkin agar bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan dan pembangunan (Karni & Depa Rusda, 2021).

Secara definisi, pendataan kependudukan adalah sistem administrasi untuk mencatat kejadian dan karakteristik peristiwa vital utama khususnya kelahiran dan kematian (AbouZahr et al., 2015). Kakkar dan Pradeep (2017) mengartikan pencatatan sipil sebagai proses menangkap informasi yang dapat dipercaya tentang kelahiran, kesuburan dan kematian yang memungkinkan perhitungan dan produksi perkiraan populasi yang tepat waktu dan akurat, juga memberikan kontribusi untuk pembuatan kebijakan dan perencanaan nasional jangka panjang. Pendataan kependudukan berkontribusi pada keamanan masyarakat, yang dapat melindungi inti vital dari

kehidupan masyarakat dalam meningkatkan kebebasan dan pemenuhan hak sipil (Shibuya & Stuart Gilmour, 2015). Secara ringkas, pendataan kependudukan adalah proses mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data tentang penduduk suatu wilayah yang dapat membantu dalam pembuatan kebijakan publik yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik penduduk pada suatu daerah. Indonesia melimpahkan urusan administrasi kependudukan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) di tiap wilayah Kabupaten/Kota serta dibawah oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Tabel 1.1 Target & Realisasi Rekam E-KTP Ditjen Dindikcapil

Tahun	Target	Realisasi
2021	99,1%	99,2%
2022	99,3%	99,3%
2023	99,4%	(Belum ada hasil)

Sumber : Ditjen Dindikcapil Kemendagri (2023)

Tabel 1. menunjukkan tingginya target persentase dokumen kependudukan yang harus dipenuhi oleh Dindikcapil baik pusat maupun daerah. Ditjen Dukcapil berhasil merealisasikan target perekaman setiap tahunnya. Setiap Dindikcapil Daerah setidaknya mengusahakan jumlah masyarakat yang belum rekam E-KTP sebesar 0,9% di tahun 2020, 0,7% di tahun 2021, dan 0,6% pada tahun 2022. Hal ini dapat diwujudkan apabila masyarakat memiliki kesadaran tertib administrasi kependudukan (adminduk). Tertib adminduk adalah susunan aktivitas penataan dan ketertiban publikasi dokumen maupun data kependudukan (Tondang & Simanjorang, 2021). Jadi, tertib administrasi kependudukan bertujuan untuk memastikan agar data kependudukan yang ada

terstruktur, tepat, terbaru, serta memenuhi standar yang telah ditetapkan. Selain itu, masyarakat harus sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan termasuk yang paling penting adalah E-KTP. Hal ini disebutkan dalam Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Tabel 1.2 Persentase Masyarakat Belum Rekam E-KTP Area Masbarlingcakeb Pada Tahun 2019-2022

Dokumen Kependudukan	2020	2021	2022	Rata-Rata
Banyumas	3%	1,5%	2,8%	2,4%
Banjarnegara	0,5%	1,9%	1%	1,1%
Purbalingga	1%	0,3%	1%	0,8%
Cilacap	0,01%	0,01%	1%	0,4%
Kebumen	1%	0,8%	0,9%	1%

Sumber : Agregat Kependudukan Dindukcapil Daerah

Melihat data di atas, wilayah Kabupaten Banyumas merupakan wilayah dengan persentase lebih banyak kategori masyarakat belum rekam E-KTP apabila dibandingkan dengan wilayah eks-karisidenan Banyumas (Masbarlingcakeb) dengan rata-rata 2,4% per tahunnya. WNI maupun WNA yang sudah berizin tinggal tetap dan berumur lebih dari 17 tahun atau sudah pernah menikah, harus mempunyai E-KTP (UU No. 24 tahun 2013). Dalam penelitiannya, Oktaf (dalam Septiyarini & Resky, 2019) mengatakan bahwa terdapat beberapa urgensi penggunaan E-KTP yakni : (1) mengharuskan satu identitas untuk masing-masing penduduk dan terciptanya *database* kependudukan yang utuh dan akurat, (2) mencegah manipulasi atau pembajakan data, (3) mencegah duplikasi penggunaan identitas, (4) merupakan perwujudan dari sistem keamanan negara, (5) memperbaiki pelayanan publik, (6) menjadi rekognisi penduduk

Indonesia, (7) mampu difungsikan sebagai kartu suara dalam pemilihan nasional, daerah, dan lainnya, (8) identifikasi penyelesaian kasus pidana terorisme, perampokan bank melalui ATM, kepemilikan KTP ganda, dll (9) perkembangan teknologi pengenalan yang kian dibutuhkan, dan (10) ketahanan lebih lama untuk digunakan hingga 10 tahun. E-KTP juga berfungsi sebagai syarat utama pengambilan bantuan-bantuan sosial dari pemerintah bagi keluarga penerima manfaat. Jadi seharusnya tiap masyarakat yang berstatus wajib E-KTP segera melakukan perekaman.

Menurut Lestari, Tabrani, dan Ayumida (dalam Titaningrum dkk., 2022) pengolahan dan pendaftaran administrasi kependudukan dibuat lebih sederhana dengan menggunakan sistem komputerasi merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi masalah keterlambatan masyarakat membuat E-KTP. Pemanfaatan teknologi akan melahirkan berbagai kreasi model pelayanan terbaru yang dapat meningkatkan standar sektor publik secara keseluruhan (Azis & N. Arumsari, 2021). Sayangnya, kegiatan pendaftaran E-KTP kerap terkendala karena tidak semua masyarakat memiliki ponsel berbasis android dan pemahaman yang cukup untuk melakukan pendaftaran secara pribadi (Kumala dkk., 2022). Pemahaman yang cukup disini berarti kemampuan masyarakat untuk mendaftarkan dokumen serta menginput berkas-berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP.

Menanggapi permasalahan tersebut, pada tahun 2018 Dindukcapil Banyumas menginisiasi pelaksanaan layanan administrasi kependudukan secara daring dengan meluncurkan laman Gratis Kabeh. Laman Gratis Kabeh Banyumas merupakan layanan

permohonan metode pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, Perpindahan Keluar, Akta Kelahiran, Kedatangan, serta Sinkronisasi Data untuk BPJS, Bank, dll (Anggraeni, 2021). Dengan adanya laman ini warga Kabupaten Banyumas dapat mencatat kejadian kependudukan salah satunya E-KTP dengan mudah dan transparan tanpa harus mengantre di kantor kependudukan (Maciej dkk., 2022). Penggunaan laman tersebut secara aktif baru dilaksanakan pada tahun 2020 bertepatan dengan munculnya pandemi dimana seluruh instansi pemerintah diwajibkan untuk tetap melakukan pelayanan meskipun minim interaksi tatap muka.

Penggunaan layanan laman Gratis Kabeh di Banyumas tentunya juga merujuk pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring memuat 13 bab dan 45 ayat. Regulasi ini dibentuk sebagai wujud pengelolaan pemerintahan yang efektif dan efisien maka dari itu diperlukan sistem pelayanan administrasi kependudukan paling mutakhir. Pada pasal 1 ayat (1) menyebutkan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Permendagri, 2019). Pelayanan adminduk daring dilaksanakan dengan pemanfaatan SIAK dan sistem lain penunjang SIAK (melalui aplikasi *web* maupun *mobile*) dengan

menghasilkan beberapa dokumen pendaftaran penduduk yakni biodata penduduk, kartu keluarga (KK), E-KTP, kartu identitas anak (KIA), surat keterangan kependudukan, pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan surat keterangan kependudukan seperti surat keterangan pindah, surat keterangan pindah luar negeri, dan surat keterangan tempat tinggal. Langkah pembuatan dokumen kependudukan dijelaskan dalam pasal 9 (a-i) yakni Registrasi, Pengisian Formulir, Persetujuan Klausul Ketentuan dan Persyaratan Pelayanan, Pembubuhan Tandatangan Elektronik (TTE), Peninjauan Ulang Berkas, Penyimpanan Formulir Permohonan, Pemrosesan oleh Dindukcapil Kabupaten / Kota, Pemberitahuan Elektronik, Penerimaan Dokumen. Pada pasal 12 ayat (1) (Permendagri, 2019) dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas layanan administrasi kependudukan secara daring, penduduk dapat menggunakan pelayanan adminduk secara manual.

Dindukcapil Banyumas mengungkapkan bahwa masih terdapat sekitar 39.126 masyarakat Banyumas yang berstatus belum melakukan rekam E-KTP. Jumlah penduduk belum perekaman per Januari tahun 2022 ini tersebar ke dalam beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Banyumas. Di beberapa wilayah kecamatan, masih didapati besaran persentase masyarakat berstatus wajib E-KTP yang sampai dengan saat ini belum melangsungkan perekaman kartu tanda penduduk elektronik yang cukup besar dibandingkan dengan wilayah kecamatan lainnya. Terdapat peningkatan dan penurunan persentase masyarakat belum rekaman E-KTP dari tahun 2020 sampai dengan 2022 pada masing-masing kecamatan di Banyumas (lihat pada tabel 1.3).

Berikut merupakan tabel persentase masyarakat belum rekam E-KTP di Kabupaten

Banyumas :

Tabel 1.3 Persentase Masyarakat Belum Rekam E-KTP Per Kecamatan di Banyumas

No.	Kecamatan	2020	2021	2022	Rata-Rata
1.	Lumbir	2,9%	0,9%	2,5%	2,2%
2.	Wangon	3,7%	1,6%	2,9%	2,8%
3.	Jatilawang	3,3%	1,8%	3,2%	2,8%
4.	Rawalo	3,4%	1,3%	2,5%	2,4%
5.	Kebasen	3,5%	1,3%	2,7%	2,5%
6.	Kemranjen	3,8%	1,4%	2,8%	2,7%
7.	Sumpiuh	3,4%	2,1%	3,4%	2,9%
8.	Tambak	3,3%	0,9%	2,4%	2,2%
9.	Somagede	2,8%	2,3%	4,1%	3,1%
10.	Kalibagor	2,8%	1,1%	2,4%	2,1%
11.	Banyumas	2,8%	0,9%	2,1%	2%
12.	Patikraja	2,8%	1,1%	2,5%	2,2%
13.	Purwojati	3%	1,3%	3%	2,5%
14.	Ajibarang	2,8%	1%	2,3%	2,1%
15.	Gumelar	3,2%	1,9%	2,9%	2,7%
16.	Pekucen	2,8%	2,4%	3,7%	2,9%
17.	Cilongok	2,8%	2,5%	3,7%	3%
18.	Karanglewas	2,6%	1,3%	2,5%	2,2%
19.	Sokaraja	3,1%	1,3%	2,3%	2,3%
20.	Kembaran	2,8%	1,2%	2,5%	2,1%
21.	Sumbang	3%	1,5%	2,5%	2,4%
22.	Baturraden	2,6%	1%	2,7%	2,1%
23.	Kedungbanteng	2,7%	1,5%	2,6%	2,3%
24.	Purwokerto Selatan	2,7%	0,9%	2,6%	2,1%
25.	Purwokerto Barat	2,6%	1%	2,3%	1,9%
26.	Purwokerto Timur	2,3%	0,3%	2%	1,6%
27.	Purwokerto Utara	2,4%	0,4%	2,2%	1,6%
	Jumlah	3%	1,4%	2,8%	2,4%

Sumber : Dindukcapil Banyumas, 2022

Bila melihat dari data tabel di atas, belum terdapat satu kecamatan yang berhasil mencapai target Ditjen Dukcapil dalam perekaman E-KTP yang seharusnya berada pada angka di bawah 1% dari tahun 2021. Contohnya kecamatan Cilongok yang masih

memiliki angka 3% masyarakat di atas 17 tahun atau sudah pernah menikah yang belum mempunyai E-KTP. Sementara Purwokerto Timur dan Purwokerto Utara berhasil mengurangi jumlah wajib E-KTP dan tersisa 1,6% saja. Bukti mengenai kemunculan masalah prosedur layanan E-KTP di Kecamatan Cilongok dapat dilihat dari aduan di laman Lapak Aduan Banyumas mengenai pembuatan E-KTP. Beberapa keluhan dan aduan muncul dengan keterangan sebagai berikut :

1. Aduan dengan kode #G2300000064 ditulis oleh warga desa Pejogol. Pada aduan disebutkan bahwa anak dari pelapor mendapat penolakan pengajuan E-KTP oleh desa dengan alasan pembuatan E-KTP harus melampirkan ijazah terakhir. Pelapor mengeluh karena hingga saat ini ijazah anaknya masih tertahan di sekolah. Hal ini dianggap prosedur pengajuan E-KTP yang memperumit pelapor.
2. Aduan kode #G2300000215 menyebutkan bahwa pihak Kecamatan Cilongok memungut sejumlah biaya untuk pembuatan E-KTP langsung jadi. Apabila masyarakat tidak mau membayar, harus menunggu 2-3 bulan untuk bisa mendapat E-KTP.
3. Aduan #w2100000271 menyebutkan bahwa ada pelapor yang telah melakukan pendaftaran E-KTP pada laman Gratis Kabeh, namun ketika berada di kantor kecamatan justru diminta ulang memberikan berkas-berkas seperti fotokopi KK, Akta Kelahiran, dll. Pelapor mengatakan bahwa prosedur dianggap sangat tidak jelas.

4. Aduan dengan kode #w200000553 dari salah satu warga Desa Sambirata juga mengeluhkan tentang layanan pendaftaran E-KTP di pendopo Kecamatan Cilongok pada tahun 2018 yang belum kunjung didapat hingga tahun 2020.
5. Aduan kode #w2300001701 dan #w2300001686 berisi pertanyaan mengenai prosedur pembuatan E-KTP melalui laman Gratis Kabeh karena pelapor belum mendapat notifikasi apa-apa hingga 1 minggu
6. Terakhir, pada aduan #f2200002984 salah satu warga mengeluh karena pemberitahuan kemajuan dokumen kependudukan (E-KTP) dilakukan melalui email, sedangkan menurutnya terlalu rumit mengoperasikan email.

Beberapa aduan juga muncul kepada pihak Dindukcapil bahwasannya layanan laman Gratis Kabeh sering mengalami *error* selama sehari-hari, banyak masyarakat yang belum mengetahui eksistensi layanan daring, serta ketersediaan blangko yang terbatas namun justru selalu tersedia apabila membuat E-KTP lewat calo (Lapak Aduan Banyumas, 2023). Hingga saat ini belum ada Surat Keputusan atau SOP khusus penggunaan *website* Gratis Kabeh secara resmi yang dikeluarkan oleh pihak Dindukcapil Banyumas . Ketidakhahaman masyarakat mengenai prosedur yang dianggap lebih rumit dan sulit apabila dilakukan secara daring melalui laman Gratis Kabeh dikhawatirkan menjadi penyebab malasnya masyarakat membuat E-KTP.

Rochmah (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Digital *Governance* Pada Pelayanan Publik (Penelitian Tentang Aplikasi Gratis Kabeh Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banyumas Di Masa Pandemi

Covid-19)” mengungkapkan bahwa secara umum, fasilitas layanan pembuatan administrasi kependudukan secara daring sudah cukup baik bagi orang yang mahir secara digital dan memiliki koneksi internet. Hal ini berarti, penggunaan layanan administrasi kependudukan daring di Banyumas memiliki keterbatasan untuk diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Seharusnya jangkauan layanan publik harus seluas mungkin, didistribusikan secara merata, dan diimplementasikan dengan adil kepada seluruh masyarakat (Dewa dkk., 2021). Kondisi layanan administrasi kependudukan secara daring di Kecamatan Cilongok mengindikasikan bahwa pelaksanaannya butuh analisis penerapan yang nantinya dapat mengatasi masalah-masalah yang berkaitan dengan prosedur pembuatan E-KTP.

Merujuk beberapa temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa pentingnya layanan E-KTP secara *online* yakni untuk (a) mengurangi biaya-biaya, (b) mempercepat pelayanan, (c) bentuk perbaikan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, (d) upaya perwujudan keadilan kepada seluruh lapisan masyarakat, (e) mengurangi sistem calo dalam pembuatan E-KTP. Menurut SK Camat Cilongok, pembuatan E-KTP dilakukan dengan mendaftarkan diri dengan jangka waktu pelayanan 1 hari kerja (setelah berkas dilengkapi) dan maksimal 7 hari kerja bagi E-KTP pemula tanpa pungutan biaya.

Berdasarkan beberapa hal di atas tersebut, peneliti menganggap ini adalah sebuah permasalahan serius yang harus diperhatikan dan diselesaikan. Jika kondisi dimana masyarakat tidak melakukan perekaman E-KTP terus terjadi, maka banyak pelayanan yang tidak dapat dilaksanakan maksimal oleh pemerintah. Penelitian ini diharapkan

dapat memberi gambaran dan solusi kepada *stakeholder* terkait masalah prosedur layanan E-KTP di Kecamatan Cilongok. Atas dasar itu, penulis akan meneliti “Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Merujuk pada latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tingginya angka masyarakat belum rekam E-KTP di Kecamatan Cilongok.
2. Prosedur yang dianggap sulit menyebabkan munculnya keluhan mengenai pembuatan E-KTP melalui laman Gratis Kabeh.
3. Pemahaman masyarakat tentang laman Gratis Kabeh yang rendah.
4. Masih banyak keluhan mengenai lambatnya penerimaan E-KTP ke tangan masyarakat.

1.2.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas, adanya layanan administrasi kependudukan daring seharusnya dapat mempermudah masyarakat membuat E-KTP dan berakibat pada tingginya persentase kepemilikan E-KTP. Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)?.
2. Apa Faktor yang mendukung atau menghambat Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan umum dari penelitian ini sebagai deskripsi atau memberikan penjelasan mengenai bagaimana strategi penerapan layanan administrasi kependudukan secara daring dalam pembuatan E-KTP. Sementara tujuan khusus dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Menganalisis Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas).
3. Mengidentifikasi & menganalisis faktor yang mendorong atau menghambat Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas).

1.4 Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan akan diperoleh dua kategori manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi dunia pendidikan khususnya ilmu Administrasi Publik dalam kawasan penelitian khususnya dalam penerapan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Cilongok serta apa saja faktor pendukung atau penghambat yang ada dalam pelaksanaannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Menjadi masukan bagi pihak pemerintah kecamatan di Kabupaten Banyumas terutama Kecamatan Cilongok mengenai penerapan prosedur layanan administrasi kependudukan daring dalam pembuatan E-KTP.
2. Memberi masukan untuk Pemerintah Kabupaten Banyumas agar memberi perhatian kepada masyarakat yang belum melakukan rekam E-KTP dan bila memungkinkan membuat kebijakan baru mengenai layanan administrasi kependudukan daring di Banyumas.
3. Melalui penelitian ini juga diharapkan pemerintah dan masyarakat memiliki bahan diskusi yang dapat memperbaiki sistem layanan pembuatan E-KTP.
4. Manfaat lain dari penelitian ini secara praktis adalah dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa dalam mengetahui penerapan prosedur pembuatan E-KTP

berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas).

5. Serta bagi peneliti diharapkan penelitian ini berguna sebagai langkah pengamalan ilmu semasa kuliah dengan dilaksanakannya penelitian dalam rangka menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata-1.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Salah satu aturan untuk melakukan penelitian adalah merujuk pada karya sebelumnya. Untuk meminimalkan plagiarisme, penelitian sebelumnya cenderung lebih berkonsentrasi pada membandingkan dan mengkontraskan temuan sebelumnya. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan keunikan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya. Studi yang akan dilakukan akan diperbarui dan dipetakan menggunakan metodologi penelitian sebelumnya. Dalam paradigma ini, peneliti, tujuan penelitian, teori, metodologi, dan temuan penelitian disusun dalam sebuah matriks. Penelitian studi sebelumnya terutama berkaitan dengan implementasi atau penerapan program pembuatan E-KTP secara daring. Penelitian terdahulu tercantum di bawah ini.

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Tujuan	Teori & Metode	Hasil Penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.	Septiyarini & Resky (2019)	Mendeskripsikan implementasi program pemanfaatan e-KTP	Teori : Implementasi Metode : Kualitatif	1.Komunikasi dilakukan dengan sosialisasi dan koordinasi pada

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		<p>terintegrasi di Kabupaten Samba dan mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukungnya</p>		<p>tiap kecamatan dan desa 2. Sumber Daya. Dalam aspek SDM masih kurang dimana sebagian besar pegawai merupakan pegawai kontrak. Sarana seperti alat perekaman dan jaringan yang minim, belum lagi pemadaman listrik yang sering terjadi 3. Disposisi. Kondisi Kabupaten Sambas yang berbatasan dengan wilayah Malaysia menjadi kendala. Antusiasme masyarakat cenderung rendah ditambah dengan dialek atau bahasa masyarakat yang lebih mirip dengan Malaysia menjadi kelemahan saat mengidentifikasi apakah warga merupakan warga negara Indonesia atau Malaysia 4. Birokrasi berjenjang dimana kesediaan blangko KTP masih diatur oleh Ditjen Dukcapil Nasional.</p>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Clarissa & Megawati (2022)	Menganalisis program Jadem sebagai bentuk pelayanan adminduk dalam penerbitan e-KTP pada Dinducapil di Desa Mandirejo	<p>Teori : Implementasi</p> <p>Metode : Kualitatif</p>	Indikator komunikasi dilakukan dengan sosialisasi. Sosialisasi tatap muka hanya dilakukan 1x kemudian dilakukan pada sosial media. Hal ini dirasa kurang oleh masyarakat. Pada sumber daya, fasilitas dan jumlah staff masih belum mencukupi. Sikap pelaksana dalam hal ini telah sesuai dengan SOP, sayangnya belum dianggarkan insentif khusus bagi operator program. Terakhir, struktur birokrasi masih tumpang tindih dibuktikan dengan posisi operator program merupakan petugas teknis layanan kependudukan.
3.	(Lestari & Yuniarti, 2022)	Mengetahui implementasi kebijakan administrasi kependudukan dalam pembuatan e-KTP di UPT Dukcapil	<p>Teori : Implementasi</p> <p>Metode : Kualitatif</p>	Sumber daya manusia dan sarana masih dirasa kurang. Keterlambatan pembuatan E-KTP, kendala jaringan dan listrik menjadi faktor yang

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		Kecamatan Sukamulia		menghambat implementasi. Sosialisasi terus dilaksanakan pihak UPT Dukcapil Kecamatan Sukamulia. Sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan E-KTP dilaksanakan 68 kali dibantu dengan petugas masing-masing desa.
4.	Saleh (2015)	Mengetahui faktor-faktor yang menghambat implementasi KTP Elektronik (eKTP) di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.	Teori : Implementasi Metode : Kuantitatif	Indikator Komunikasi yang dilakukan melalui sosialisasi harus diimbangi dengan pemberian informasi yang jelas dan tepat sasaran. SDM yang ada belum mampu mengoperasikan alat yang ada dengan baik, serta struktur birokrasi yang belum terlalu efisien menjadi penghambat implementasi kebijakan E-KTP di Kota Timur Gorontalo
5.	Azis & N. Arumsari (2021)	Mengetahui implementasi Aplikasi Blakasuta dan faktor yang	Teori : Implementasi Metode : Kualitatif	1. Komunikasi Internal (koordinasi, monitoring, & evaluasi) sebelum

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		menghambat pelaksanaannya di Kabupaten Brebes		<p>pandemi dilakukan sebulan sekali, saat pandemi hanya mellaui grup whatsapp.</p> <p>Komunikasi eksternal dilakukan dengan sosialisasi secara langsung sebelum pandemi, dan saat pandemi dilakukan melalui sosial media maupun media cetak</p> <p>2. SDM kurang lengkap karena hanya memiliki 3 petugas tanpa programmer tetap. Sementara untuk sarana dan prasarana sudah dianggap cukup</p> <p>3. Disposisi. Komitmen pelaksana dirasa cukup baik dimana pihak dari kecamatan juga terus melakukan sosialisasi aplikasi</p> <p>4. Struktur birokrasi yang jelas, sistematis, dan mudah dipahami didukung dengan Peraturan Kepala DIndukcapil Brebes tentang Penggunaan Aplikasi Blakasuta</p>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Anthes (2015)	Mengetahui implementasi dan tantangan E-ID di Estonia	<p>Teori : <i>Implementation</i></p> <p>Metode : Kualitatif</p>	<p>Estonia merancang kartu identitas elektronik universal dilengkapi tanda tangan digital, yang diperoleh seluruh warga negara saat memasuki usia 15 tahun. Kartu ini telah menyelamatkan PDB \$500jt pertahun. Faktor budaya dan lingkungan telah mendorong kemajuan luar biasa Estonia ke layanan digital. Publik menaruh kepercayaan besar pada integritas sistem dan basis data yang dihubungkan oleh X-Road. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan bottom-up.</p>
7.	Sadek et al., (2021)	Mengetahui keberhasilan implementasi IDcard di Pasangkayu	<p>Teori : <i>Implementation</i></p> <p>Metode : Kualitatif</p>	<p>Setiap staf pelaksana di tiap kecamatan sudah memahami serta melaksanakan tugas dengan baik. Sarana dan prasarana pendukung pembuatan IDE card sudah terpenuhi. Intinya,</p>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				setiap organisasi pelaksana (implementor) telah mengetahui standar dan tujuan kebijakan
8.	(Allu et al., 2018)	Menganalisis efisiensi penerapan Adhaar dalam sistem sidtribusi	Teori : <i>Implementation, efficiency</i> Metode : Kualitatif	Pilihan metode implementasi yang ideal tidak hanya tergantung pada langkah mengatasi inefisiensi, tetapi juga pada beberapa parameter lain seperti kekuatan konektivitas internet, ketersediaan pusat <i>e-governance</i> dan kendala sumber daya yang berlaku diukur dalam hal waktu/anggaran. Oleh karena itu, pemerintah dapat mengambil manfaat dari menganalisis secara kritis konteks regional mereka sebelum memilih metodenya.
9.	Huu Xuyen et al., (2020)	Membandingkan implementasi <i>e-government</i> di Estonia dengan Vietnam	Teori : <i>Implementation, IOT</i> Metode : Kualitatif	Keterbatasan Vietnam dalam mengimplementasikan <i>e-government</i> disebabkan lambatnya distribusi dan konektivitas

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
				internet dan komunikasi (pembagian data). Sarana prasarana serta anggaran kurang layak ditambah dengan minimnya komitmen pemerintah dalam melaksanakan e-government.
10.	Reyta (2018)	Mengetahui efektivitas percepatan implementasi perekaman KTP elektronik Bandung	Teori : <i>Policy Implementation</i> Metode : Kuantitatif	Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap Pelaksana dan Struktur Birokrasi memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan pada Efektifitas Percepatan Pencatatan KTP elektronik di desa X di Bandung.

Sumber : Hasil Analisa Peneliti

Penelitian yang disebutkan di atas pada umumnya mengidentifikasi dan mengkaji penerapan atau implementasi layanan dokumen kependudukan, termasuk E-KTP (Digital ID). Kajian ini berfokus terutama pada penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas) serta apa saja hambatan yang ditemukan di lapangan yang menyebabkan banyak masyarakat Kecamatan Cilongok belum melakukan perekaman E-KTP.

1.5.2 Kajian Teori

Istilah kajian teori mengacu pada proses analisis atau penelitian berdasarkan teori yang telah ada sebelumnya. Kegiatan penelitian membutuhkan teori yang dapat menjelaskan, meramalkan, dan mengatur peristiwa (masalah) dan objek kajian (Surahman et al., 2020). Oleh karena itu, penelitian ini akan dihubungkan dengan sejumlah karya teoritis yang mendukung permasalahan tersebut. Diantaranya adalah Kebijakan Publik, Implementasi Kebijakan, Konsep E-KTP serta faktor yang mempengaruhi implementasi. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut.

1.5.2.1 Kebijakan Publik

Kebijakan publik sangat penting karena mempengaruhi semua aspek kehidupan kita. Setiap komponen kehidupan sosial yang tidak terkait dengan politik tidak dapat hanya diangan-angan. Oleh karena itu, sangat penting untuk membuat kebijakan yang benar atau paling tidak, menjelaskan mengapa kebijakan tersebut gagal dan apa yang dapat dilakukan untuk memperbaikinya. Kebijakan publik pertama kali muncul sebagai fenomena di Amerika dan terus berkembang bersamaan dengan dinamika kebutuhan serta kompleksitas masyarakat (Fischer et al., 2019: 2). Dalam administrasi publik kontemporer, kebijakan publik merupakan faktor kunci. Tidak hanya menjadi keputusan formal di atas kertas tanpa memberikan arti penting bagi kehidupan masyarakat, kebijakan publik harus berorientasi pada pelayanan (Rusli, 2013).

Menurut Michael Hill dan Frédéric Varone (2021: 4), masih banyak kesalahpahaman yang muncul mengenai konsep kebijakan publik yakni :

1. Realita kebijakan bahwa banyak kepentingan, kepercayaan, dan nilai yang dianggap benar secara pribadi lebih diutamakan, dan mengesampingkan fakta yang sebenarnya terjadi oleh para *stakeholder*;
2. Masukan untuk tidak melibatkan politik dalam pembuatan kebijakan mengabaikan fakta bahwa sebenarnya politik lebih dari interaksi politisi;
3. Peran politisi yang dianggap sangat berpengaruh besar terhadap pembuatan kebijakan merupakan kesalahan dan klaim yang berlebihan.

Kebijakan publik adalah apa yang dikerjakan atau tidak dikerjakan atas suatu *problem* atau isu publik oleh pejabat publik dalam lingkungan pemerintahan sebagai representasi warga negara yang mereka wakili (Kraft & Scott R. Furlong, 2021: 3). Wilson (dalam Smith & Christopher, 2018: 3) menjabarkan definisi kebijakan publik merupakan aksi, visi, dan pernyataan pemerintah berkenaan dengan hal-hal tertentu, proses yang mereka ambil (atau tidak diambil), bagaimana proses pengimplementasiannya, serta penjelasan yang mereka beri untuk apa yang terjadi (atau tidak terjadi). Mengacu pada berbagai perspektif para ahli di atas, Thoha (Herdiana, 2018: 16) menegaskan bahwa secara garis besar kebijakan memiliki dua komponen, yaitu :

1. Pertama, kebijakan mengutamakan masyarakat umum atau publik. Oleh karena itu, apapun yang diciptakan oleh pemerintah bersumber dari semua peristiwa sosial dan juga dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat.
2. Kedua, kebijakan adalah suatu kejadian bertujuan menyelesaikan tuntutan dari pihak lawan atau mengintensifkan kegiatan kolaboratif bagi pihak yang turut serta menentukan tujuan namun mengalami tindakan yang tidak adil selama upaya bersama berlangsung.

Memahami bahwa kebijakan publik tidak dapat didefinisikan secara tunggal, Thomas A. Brickland (2015: 9) menyebut beberapa komponen krusial dalam kebijakan publik yakni :

1. Kebijakan dibuat sebagai reaksi terhadap masalah yang perlu perhatian dan harus ditangani.
2. Kebijakan dibuat harus atas nama masyarakat umum atau publik.
3. Tujuan atau keadaan yang diinginkan, seperti penyelesaian suatu masalah, merupakan fokus utama dari suatu kebijakan.
4. Bahkan bila ide-ide itu berasal dari luar pemerintahan atau sebagai hasil interaksi antara pemerintah dan entitas non-pemerintah, pemerintah pada akhirnya membuat kebijakan.
5. Aktor publik dan swasta yang memiliki berbagai perspektif tentang masalah, solusi potensial, dan tujuan mereka sendiri menafsirkan dan melaksanakan kebijakan.

6. Kebijakan adalah apapun yang dikehendaki maupun tidak dikehendaki untuk dilaksanakan oleh pembuat kebijakan.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik adalah segala keputusan atau tindakan pejabat publik dalam menyelesaikan masalah publik untuk mencapai tujuan bersama dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

1.5.2.1.1 Proses Kebijakan Publik

Tidak ada proses tunggal dimana sebuah kebijakan publik dibentuk. Kebijakan publik yang diprakarsai pemerintah selalu dimulai dengan isu, tantangan, dan analisis yang memberi energi pada sistem politik, kehidupan sipil, dan sistem sistem lainnya. Ini menyiratkan bahwa masyarakat umum harus mengetahui proses pembuatan kebijakan dan isu-isu yang menentukan agenda kebijakan, seperti daftar masalah yang harus diselesaikan dan prioritasnya, serta cara masyarakat umum dapat berkontribusi untuk pengembangan kebijakan publik (Iskandar, 2017: 20) .

Proses kebijakan ini dianalisis untuk dapat meningkatkan pembuatan kebijakan publik yang lebih berkualitas. Lindbom menjelaskan bagaimana sebuah kebijakan dapat tersusun dalam bukunya yang berjudul “*The Policy Making Process*”. Berikut merupakan analisis Lindbom terhadap proses *policymaking* (Patarai, 2020 : 27-28) :

1. Identifikasi Masalah dan Tuntutan. Fase ini melibatkan penentuan kebutuhan publik yang masih belum terpenuhi. Masalah serta tuntutan yang dianggap sebagai masalah publik diidentifikasi untuk kemudian dianalisis.
2. Analisis Masalah dan Kebutuhan. Digunakan untuk menghimpun data atau informasi mengenai hal-hal penyebab masalah; apa saja hajat dari penduduk; konsekuensi yang mungkin muncul dari tidak adanya penyelesaian isu dan tidak memenuhi kebutuhan; siapa atau kelompok mana yang terpengaruh oleh masalah tersebut.
3. Kebijakan Rencana Informasi. Rencana kebijakan dibuat berdasarkan laporan temuan analisis. Strategi tersebut memerlukan komunikasi kebijakan kepada pihak-pihak terkait atau komunitas yang terkena dampak untuk mendapatkan umpan balik dan balasan. Strategi ini dapat disajikan kepada organisasi yang berfungsi sebagai suara rakyat untuk diskusi dan persetujuan jika eksekutif menghasilkan draft.
4. Pengembangan Tujuan Kebijakan. Diskusi dan debat diadakan untuk mengembangkan kebijakan alternatif setelah mengumpulkan berbagai usulan dari masyarakat. Kemudian, sejumlah opsi dikaji ulang dan disempurnakan menjadi tujuan kebijakan.
5. Penentuan Model. Tujuan mendasar dari pemilihan model kebijakan adalah untuk mengidentifikasi cara paling praktis dan efisien untuk melaksanakan tujuan kebijakan. Penentuan model ini bertujuan agar mendapat dasar ilmiah dan prinsip kebijakan sosial yang rasional, metodis, dan bertanggung jawab.

6. Penetapan Indikator Sosial. Pengembangan indikator sosial penting dilakukan karena berfungsi sebagai tolak ukur, ukuran, atau standar untuk kegiatan yang diambil berdasarkan rencana dan hasil yang diharapkan untuk mencapai tujuan dan menilai pilihan model kebijakan secara objektif.
7. Membangun *support* dan keabsahan publik. Pada titik ini, proposal kebijakan diinformasikan sekali lagi. Selanjutnya, mengikutsertakan pihak lain yang berkepentingan dengan kebijakan dengan cara melobi, tawar menawar, dan berkoalisi dengan berbagai kelompok masyarakat untuk mencapai kesepakatan atas kebijakan.

Pandangan lain mengenai *policy making* juga disampaikan oleh Anderson, Jeffrey Moyer, dan George (2022: 9) yang mengklasifikasikan proses pembuatan kebijakan dalam beberapa tahapan :

Bagan 1.1 *Policy Making Process* Menurut Anderson

Policy Agenda	Policy Formulation	Policy Adoption	Policy Implementation	Policy Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> • Terdapat 1 isu yang perlu perhatian pejabat publik • Pemerintah mempertimbangkan dan menindak masalah/ isu 	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan tindakan dari isu yang diusulkan dan diterima sebagai langkah menangani masalah publik 	<ul style="list-style-type: none"> • Sebuah kebijakan dapat dilegitimasi atau disahkan • Pemerintah menerima solusi untuk masalah tertentu 	<ul style="list-style-type: none"> • Penerapan kebijakan oleh mesin administrasi pemerintah / instansi terkait 	<ul style="list-style-type: none"> • Menilai apakah kebijakan yang dijalankan sudah efektif, alasannya, atau tidak

Sumber : (Anderson et al., 2022: 9)

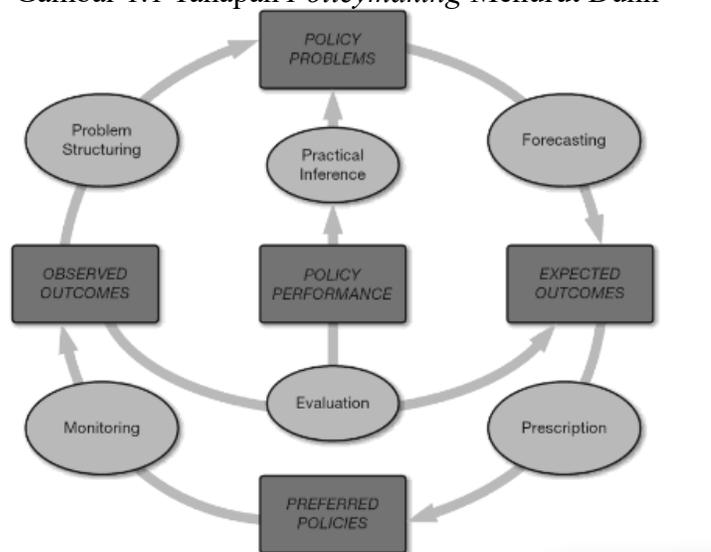
1. Identifikasi masalah dan penetapan agenda. Inti pada tahapan ini adalah mengidentifikasi dan melakukan spesifikasi atas masalah-masalah yang mungkin menjadi masalah publik. Pertanyaan mendasar pada tahapan ini adalah mengapa pejabat publik memilih hanya beberapa masalah saja? Apakah masalah yang dipilih merupakan masalah publik? Apakah alasan penyebab terjadinya masalah publik tersebut? mengapa masalah lain tidak mencapai status dalam agenda kebijakan?.
2. Formulasi. Tahapan ini tentunya termasuk identifikasi, usulan tindakan, pemilihan opsi atau alternatif untuk perbaikan masalah publik yang terjadi. Pertanyaan yang muncul siapa saja aktor yang terlibat? Bagaimana pengembangan alternatif untuk menangani masalah? apakah terdapat kendala atau bias dalam proposal kebijakan?
3. Adopsi Kebijakan. Pejabat publik atau *stakeholder* perlu memutuskan alternatif yang diusulkan, termasuk untuk tidak mengambil tindakan dalam menangani masalah. Pertanyaan yang muncul adalah bagaimana alternatif kebijakan diadopsi? Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi? Siapa atau lembaga mana yang berwenang mengadopsi kebijakan? Apa muatan kebijakan yang diambil?
4. Implementasi. Pada tahap implementasi, *stakeholder* berfokus atas apa yang harus dilakukan untuk mengimplementasikan kebijakan yang diadopsi. Seringkali elaborasi kebijakan mungkin terjadi pada tahapan ini. Biasanya terdapat pertanyaan seperti : Siapa saja yang terlibat? Hal apa

yang harus dilakukan untuk menegakkan sebuah kebijakan? Bagaimana proses implikasi menentukan dampak atau *output/ outcome* kebijakan?

5. Tahapan terakhir adalah evaluasi. Tahapan yang tidak kalah penting dalam pembuatan kebijakan adalah membuktikan dan menilai apakah kebijakan yang diambil sudah mencapai tujuan atau belum? Apakah kebijakan menimbulkan dampak lain? Siapa saja yang diuntungkan dan dirugikan? Apakah terdapat tuntutan atas perubahan/pencabutan kebijakan? apa terdapat masalah baru yang teridentifikasi pada saat evaluasi?.

Penjelasan mengenai proses pembuatan kebijakan lebih rinci dirancang oleh William N Dunn (2016: 5-8) dalam bukunya yang berjudul “*Public Policy Analysis*”. Menurut Dunn, selain tahapan-tahapan pada *policymaking* terdapat beberapa komponen yang disebut dengan komponen informasi kebijakan.

Gambar 1.1 Tahapan *Policymaking* Menurut Dunn



Sumber : (Dunn, 2016: 5-8)

1. *Policy Problem*. Isu kebijakan merupakan kepentingan, nilai, atau kemungkinan yang belum diwujudkan demi perbaikan publik melalui tindakan. Masalah akan dapat dipecahkan apabila ditemukan informasi mengenai kondisi anteseden suatu masalah serta informasi tentang nilai-nilai yang pencapaiannya mengarah pada penyelesaian masalah.
2. *Expected Outcomes* merupakan konsekuensi dari alternatif kebijakan yang disusun untuk memecahkan masalah. Informasi tentang keadaan yang menimbulkan masalah dan pengalaman di masa lalu sangat penting untuk menghasilkan hasil kebijakan sesuai harapan.
3. *Preferred Policy*. Kebijakan yang dipilih, merupakan solusi yang berpotensi untuk sebuah masalah. Informasi mengenai nilai atau manfaat kebijakan merupakan cara dalam memilih kebijakan.
4. *An Observed Policy Outcome* adalah hasil dari penerapan kebijakan yang dipilih pada masa kini maupun masa lalu. Meski terkadang muncul bias apakah *outcomes* tersebut merupakan hasil dari penerapan kebijakan atau hasil dari faktor lain. Penting untuk dipahami bahwa tidak semua konsekuensi kebijakan dapat diketahui sebelumnya atau diantisipasi.
5. *Policy Performance* atau kinerja kebijakan merupakan berhasil tidaknya sebuah kebijakan berperan serta sebagai solusi dari masalah publik.

Selain kelima tahapan di atas, terdapat lima jenis tahapan yang saling menghubungkan satu tahapan ke tahapan lainnya.

1. *Problem Structuring*. Metode penyusunan masalah digunakan untuk menentukan masalah mana yang harus diprioritaskan pencarian solusinya.
2. *Forecasting* atau peramalan adalah metode yang digunakan untuk menghasilkan informasi perkiraan hasil dari sebuah kebijakan.
3. *Prescription* merupakan metode untuk membuat informasi tentang pilihan kebijakan.
4. *Monitoring* yakni tahapan yang dilakukan untuk mengamati dan memperkirakan hasil dari kebijakan.
5. *Evaluation*. Tahapan terakhir dijelaskan bahwa evaluasi adalah tahapan dalam menghasilkan informasi tentang nilai dari kebijakan dan kontribusinya.

1.5.2.2 Implementasi Kebijakan

Peristiwa yang paling krusial pada sebuah kebijakan publik mengimplementasikan atau mewujudkan kebijakan tersebut. Implementasi membangun mata rantai yang berpeluang mewujudkan kehendak kebijakan publik sebagai produk kegiatan pemerintah (Grindle, 2017: 6). Menurut Indah & Hariyanti (2018: 133), implementasi kebijakan adalah kegiatan administrasi mulai dari perencanaan hingga evaluasi, dengan pengoperasian fasilitas oleh badan publik atau unit administrasi untuk mewujudkan tujuan kebijakan yang berfokus pada masyarakat. Pendapat lain disampaikan oleh Desrinelti dkk., (2021: 85) dimana dalam mencapai visi yang dituangkan dalam ketetapan kebijakan butuh penerapan kebijakan yang

terdiri dari kegiatan, program, dan kegiatan. Ada tiga kegiatan penting dalam implementasi kebijakan, yakni (Subianto, 2020: 19) :

1. Interpretasi, yang melibatkan perubahan makna program menjadi sesuatu yang mampu diterima dan diwujudkan;
2. Organisasi, merupakan komponen atau setting dimana program akan dilaksanakan; serta
3. Peralatan rutin untuk aplikasi layanan pendukung

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi kebijakan merujuk pada serangkaian keputusan yang diambil untuk menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan dan biasanya dilakukan oleh organisasi pemerintah atau non-pemerintah selaku penanggungjawab atas terlaksananya kebijakan tertentu. Kesuksesan dari kebijakan akan bergantung pada bagaimana kebijakan itu diimplementasikan. Jika suatu kebijakan memberikan pengaruh yang menguntungkan bagi publik, maka dikatakan berhasil. Kebijakan memiliki kekuatan untuk mempengaruhi masyarakat agar bertindak lebih hati-hati dan sejalan dengan tujuan pemerintah. Oleh karenanya, pemerintah bertanggungjawab untuk mengawasi implementasi kebijakan.

Menurut Linberry (dalam Solichin, 2015: 154), implementasi berisi komponen proses berikut:

1. Membangun dan mengumpulkan personel perwakilan baru untuk melaksanakan kebijakan baru;

2. Menafsirkan visi legislatif dan menggabungkannya dengan sungguh-sungguh pada peraturan implementasi, serta menetapkan pedoman atau pedoman kerja untuk pelaksana kebijakan;
3. Koordinasi personel dan sumber daya keuangan untuk kelompok sasaran, pengembangan distribusi agen dan hubungan di antara personel;
4. Menyebarkan sumber daya untuk mencapai hasil kebijakan

Sementara itu, Fauzi (dalam Nofriandi, 2017: 28) menyebutkan bahwa tahapan dalam proses implementasi kebijakan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan peresmian regulasi perundangan.
2. Implementasi ketetapan oleh organisasi pelaksana.
3. Kemauan grup sasaran dalam melaksanakan apa yang sudah ditetapkan.
4. Hasil atau pengaruh riil ketetapan baik yang diinginkan ataupun tidak.
5. Hasil ketetapan sebagaimana yang diinginkan instansi pelaksana.
6. Usaha perbaikan pada kebijakan atau regulasi perundangan.

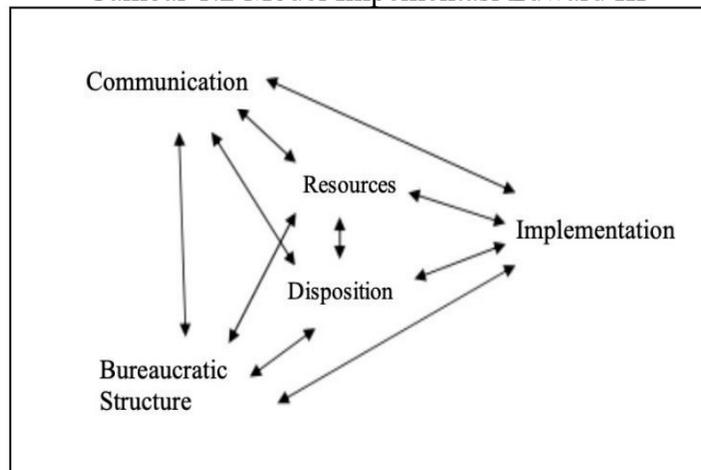
1.5.2.2.1 Model Implementasi Kebijakan

Proses implementasi kebijakan bukanlah proses yang sederhana. Mewujudkan kebijakan yang telah dirumuskan melibatkan hal lebih lanjut agar dapat mencapai keberhasilan tujuan. Determinan implementasi kebijakan menunjukkan bahwa muncul berbagai faktor yang dapat berdampak pada suksesnya implementasi itu sendiri. Model implementasi kebijakan telah disebutkan oleh beberapa ahli untuk mempermudah dalam menganalisis faktor pendorong kesuksesan implementasi

kebijakan. Model yang paling sering digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan adalah model dari George C. Edward III.

Implementasi kebijakan menurut Edwards III dipandang sebagai tahapan proses kebijakan yang terjadi antara tahapan pembentukan kebijakan dan implikasi kebijakan (*output, outcome*) (Mubarok et al., 2020: 33-38). Selain itu, Edward III menyebutkan 4 faktor yang sangat diduga berkontribusi terhadap berhasil atau gagalnya penerapan kebijakan yakni komunikasi, disposisi, sumber daya, serta struktur birokrasi yang keempat faktor yang ada sifatnya saling melengkapi.

Gambar 1.2 Model Impementasi Edward III



Sumber: (Mubarok et al., 2020: 33-38)

1. Komunikasi. Komunikasi adalah aktivitas rasional dalam menyampaikan dan menafsirkan pesan dengan memperoleh umpan balik dari penerima pesan (Griffin dalam Milyane et al., 2022: 5). Untuk mencapai implementasi kebijakan yang sukses, implementor wajib memahami secara jelas tindakan yang perlu dilakukan; nilai serta tujuan kebijakan harus diteruskan kepada

grup sasaran (*target group*) guna memperkecil kesenjangan atas rencana dan implementasi kebijakan (Afandi & Warjio, 2015 : 97). Dalam menentukan keberhasilan variabel komunikasi, terdapat 3 indikator yang mempengaruhi yakni (Tuti, 2020: 75):

1. Transmisi. Kebijakan publik perlu dikomunikasikan bukan hanya pada implementor kebijakan, melainkan juga pada *target group* kebijakan dan pihak lain yang memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan tersebut. Komponen transmisi berfungsi supaya kebijakan publik diteruskan pada implementor, kelompok sasaran, dan pihak lain berhubungan dengan kebijakan. Saluran komunikasi yang baik juga dapat memicu keberhasilan implementasi. Seringkali ditemui hambatan dalam mendistribusi komunikasi khususnya mis-komunikasi oleh beberapa level birokrasi pada proses komunikasi dan menyebabkan distorsi pada apa yang dimaksud (Muhammad & Aziz, 2020: 59) .
2. Kejelasan Pesan atau Informasi. Ketika pelaksana kebijakan harus mendapatkan komunikasi atau informasi yang jelas dan tidak ambigu. Jelasnya informasi kebijakan tidak serta membatasi pelaksanaan kebijakan atau program, ketika pada satu tingkat pelaksana membutuhkan kebebasan dalam mengelola program, tetapi pada tingkat lain mendistorsi tujuan yang ingin diraih oleh kebijakan yang sudah disahkan (Toening & Munir H. Santoso, 2021: 27).

3. **Konsistensi Informasi.** Perintah implementasi kebijakan hendaknya konsisten dan jelas agar efektifitas pelaksanaan kebijakan berhasil tercapai. Meski informasi sudah jelas namun sifatnya inkonsisten, maka sukar bagi implemmentor kebijakan dalam melakukan tanggungjawabnya dengan efisien. Menurut Posangi dkk., (2020: 94) arahan implementasi kebijakan yang inkonsisten, akan membantu implemmentor kebijakan memilih langkah yang amat permisif dalam mengartikan dan mengeksekusi kebijakan.
2. **Sumberdaya.** Ketersediaan komunikasi yang jelas dan konsisten belum cukup untuk mendukung keberhasilan implementasi. Kekurangan sumber daya dapat mengakibatkan masalah pada realisasi kebijakan atau bahkan kebijakan tidak dapat direalisasi sama sekali. Menurut Nugroho (Wanimbo et al., 2021: 114-126) pelaksanaan kebijakan harusnya didukung juga oleh sumber daya seperti manusia (SDM) selaku pelaksana, informasi, fasilitas, serta wewenang.
 1. **Staf.** Tidak dapat dipungkiri bahwa seringkali kegagalan implementasi kebijakan disebabkan karena tidak ada staf pelaksana yang cukup secara kualitas dan kuantitas. Staf dalam hal ini harus mampu menguasai atau cakap dalam bidang kebijakan yang akan diimplementasi.
 2. **Informasi.** Kebutuhan akan informasi yang berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan kebijakan perlu dilengkapi dengan data kepatuhan staf atau implemmentor terhadap regulasi yang telah disahkan.

3. Fasilitas atau Sarana Prasarana. Implementasi kebijakan tentu akan sangat membutuhkan sarana yang mendukung. Tanpa adanya fasilitas, kebijakan yang dilaksanakan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya.
3. Disposisi. Niat, kehendak, dan kecondongan pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan secara serius agar arah kebijakan dapat dicapai disebut sebagai disposisi (Widodo, 2017). Kemauan pelaksana kebijakan bermakna positif pada pelaksanaan kebijakan. Terdapat kesepahaman antara pelaksana dan pembuat kebijakan. Menurut Edward III dalam Aulia Rahman dkk., (2020) terdapat tiga faktor yang menjadi pusat pembahasan dalam disposisi yakni :
 1. Kognisi. Faktor kognisi menjelaskan sejauh mana pemahaman pelaksana atau implementor atas kebijakan yang bersangkutan. Ketidakmampuan administratif dari implementor kebijakan dalam merespon yang dibutuhkan dan hajat yang disuarakan oleh masyarakat akan menghambat implementasi sebuah program.
 2. Arahan dan Tanggapan Pelaksana. Dalam faktor ini termasuk sikap berbentuk akseptasi, netralitas, atau justru penolakan dari implementor dalam menanggapi kebijakan atau program yang telah disahkan.
 3. Intensitas Respon. Intensitas respon dan reaksi implementor kebijakan merupakan bentuk *feedback* atau tanggapan dari implementor kepada penyusun kebijakan. Intensitas respon pelaksana adalah prioritas nilai yang dipunyai pelaksana yang mengarah pada kecondongan dari pelaksana

kebijakan dalam penentuan pilihan kebijakan atas suatu nilai. Hal ini berarti berhubungan dengan kepercayaan dari pelaksana atas hal yang diterima dari sebuah program atau kebijakan.

4. Struktur Birokrasi. Pertama, fragmentasi merupakan persebaran tanggungjawab kebijakan kepada sejumlah instansi maka membutuhkan kerjasama dalam pelaksanaannya (Mubarok et al., 2020: 34). Peningkatan peluang gagalnya karena kemungkinan terjadinya distorsi informasi akan sangat besar bila ada fragmentasi pada struktur birokrasi. Makin terdistorsinya sebuah informasi, koordinasi yang lebih intens diperlukan. Sumber-sumber untuk mengimplementasikan sebuah kebijakan yang memadai, implementor kebijakan memahami apa dan bagaimana melaksanakan kebijakan serta muncul keinginan untuk melaksanakannya, masih belum mampu menjamin efektifnya pelaksanaan kebijakan apabila struktur birokrasi yang inefisien. Menurut Edward, struktur birokrasi melibatkan dimensi seperti fragmentasi, penyebaran wewenang, koordinasi antar unit instansi dan lainnya. Kedua, disebutkan *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat berpeluang menghambat pelaksanaan kebijakan yang memerlukan sistem kerja baru atau tipe agen kebijakan baru pada saat melaksanakan kebijakan (Daud, 2020: 12).

Keempat faktor tersebut memiliki pengaruh terhadap implementasi kebijakan baik secara *direct* maupun *in-direct* dan saling mempengaruhi yang lain.

Model lain dibuat oleh Merilee S.Grinddle pada tahun 1980. Grinddle mengenalkan pendekatan pelaksanaan kebijakan yang disebut sebagai mekanisme politik dan administrasi (Pramono, 2020). Para aktor kebijakan melakukan tahapan pengambilan keputusan atas program yang berhasil diraih serta bagaimana interaksi para pengambil keputusan secara politik administratif direpresentasikan dalam model ini. Karakteristik dari implementasi kebijakan ini merupakan hubungan antara pembuat, pelaksana, dan sasaran kebijakan dengan bentuk yang interaktif. Konsep mendasar dari model ini yakni selepas kebijakan ditransformasi, barulah implementasi dilakukan. Ada dua variabel yang berdampak pada pelaksanaan kebijakan yang keduanya mampu menjadi standar sukses atau tidaknya pelaksanaan sebuah kebijakan. Dalam proses kebijakan, terdapat dua indikator yang mempengaruhi pelaksanaannya (Hasanah et al., 2020: 228).

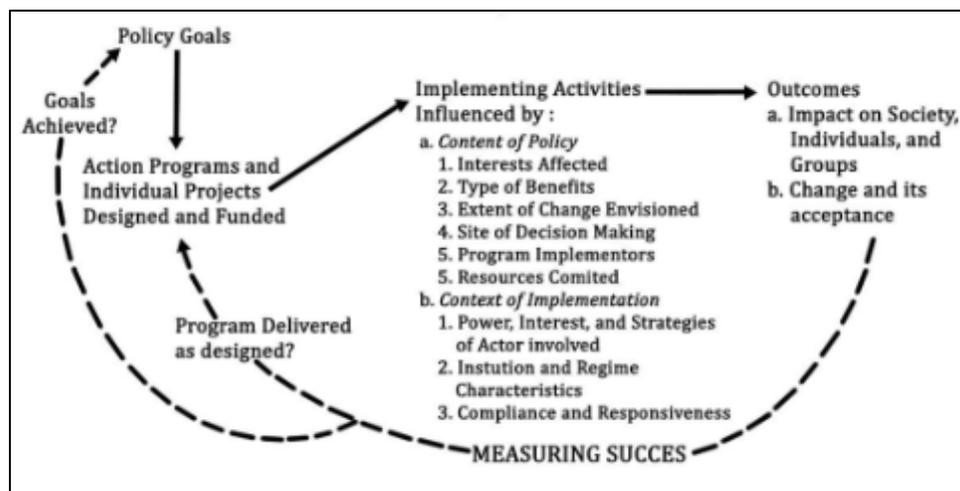
1. Konten atau Substansi Kebijakan. Substansi kebijakan yang berdampak pada proses implementasi meliputi : 1) Kepentingan yang terkena dampak. Hal ini berkaitan dengan banyaknya kepentingan yang berdampak pada eksekusi kebijakan. Alasannya, pelaksanaan suatu kebijakan hampir pasti akan mencakup berbagai kepentingan; 2) Sifat keunggulan. Suatu kebijakan harus memberikan berbagai keuntungan yang menunjukkan dampak menguntungkan dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Keuntungan yang tampak mungkin dibagi atau tidak dibagi, jangka pendek atau jangka panjang; 3) Derajat perubahan yang diinginkan. Itu berarti bahwa harus ada skala yang

ditentukan untuk mencapai seberapa banyak perubahan yang harus dilakukan melalui implementasi kebijakan; 4) Lokasi pengambilan keputusan (*site of decision making*). Proses pengambilan keputusan pada kebijakan merupakan suatu yang urgen. Akibatnya, harus ditunjukkan di bagian mana lokasi pengambilan keputusan kebijakan akan dilaksanakan; 5) Program administrator (pelaksana program). Pelaksana kebijakan yang cakap dan mampu menjalankan suatu kebijakan harus didokumentasikan dan diekspos. Organisasi publik (birokrasi) yang berperan dominan sebagai pelaksana pada pelaksanaan kebijakan publik, kinerja internalnya akan ditetapkan oleh kemampuan organisasi yang dimilikinya; 6) Sumber daya yang dimanfaatkan. Implementasi kebijakan akan berhasil apabila sumber daya yang ada cukup memadai. Sumber daya adalah modal yang harus dipunyai oleh pemerintah dalam bentuk manusia, keuangan, keahlian manajemen, keterampilan, dan bakat fungsional.

2. Konteks Kebijakan atau lingkungan yang berpengaruh terhadap kebijakan yakni : 1) Kekuatan, tujuan, dan kiat masing-masing aktor. Penting mempertimbangkan kemampuan dan kapasitas para pelaksana kebijakan, serta minat dan rencana mereka dalam percepatan pelaksanaan kebijakan. Apabila hal tersebut tidak mendapat perhatian, maka besar peluang kegagalan pada pelaksanaan kebijakan; 2) Karakteristik organisasi dan rezim. Konteks di mana sebuah kebijakan yang diimplementasikan juga berdampak atau berpengaruh pada keberhasilan pencapaiannya.

Maka dari itu, sangat penting untuk menentukan ciri-ciri lembaga atau organisasi dan rezim mana paling memiliki kuasa yang akan berdampak pada implementasi kebijakan. Pencapaian tujuan kebijakan mengacu pada kedua faktor termasuk efek pada masyarakat individu atau kelompok dan level perubahannya yang terlaksana dan akseptasi golongan sasaran dan transisi yang terjadi; serta 3) Tingkat kepatuhan dan reaksi pelaksanaan. Artinya, seberapa besar kepatuhan dan respon (tanggapan) dari para pelaksana kebijakan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Ketika kebijakan diimplementasikan, muncul 2 (dua) hal yang akan diketahui yakni pertama, apakah *stakeholder* berkaitan telah menciptakan kebijakan yang dapat menjawab harapan dari masyarakat dan kedua, diketahui pula apakah lingkungan mampu mempengaruhi sebuah kebijakan dan menyebabkan perubahan atas apa yang diinginkan.

Gambar 1.3 Model Grindle

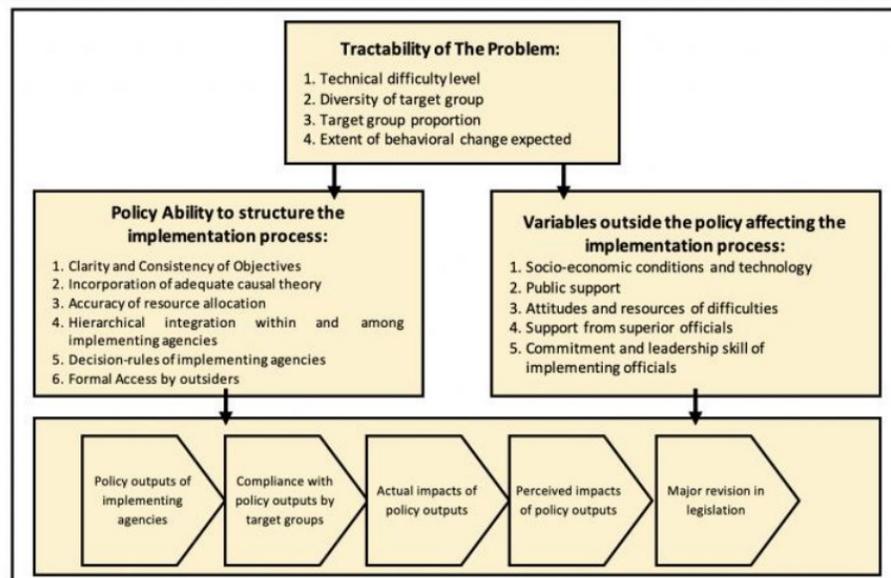


Sumber : (Kurnianingsih et al., 2020: 249)

Keunikan dari model yang dicetuskan oleh Grindle di atas, terdapat pada interpretasinya yang menyeluruh terhadap konteks sebuah kebijakan. Dalam hal ini khususnya hal bersangkutan dengan implemetor, sasaran kebijakan, dan area konflik yang berkemungkinan terjadi antara aktor kebijakan, serta keadaan atas sumber daya yang diperlukan (Pramono, 2020)

Beberapa ahli berperan dalam melengkapi model implementasi, salah satunya termasuk Mazmanian dan Sabatier pada tahun 1983 (Mansur, 2021) yang mengungkapkan pendapat mereka berkaitan dengan fungsi penting dari pelaksanaan kebijakan yakni kemampuannya untuk mengidentifikasi variabel yang berpengaruh pada pencapaian tujuan resmi pada seluruh tahapan pelaksanaan kebijakan.

Gambar 1.4 Model Implementasi Mazmanian dan Sabatier



Sumber: Mansur, 2021

Berdasarkan gambar di atas, pelaksanaan kebijakan dipengaruhi 3 (tiga) faktor utama, yakni karakteristik dari isu (apakah isu atau masalah mudah dikendalikan atau tidak), karakteristik kebijakan (kemampuan kebijakan untuk membuat struktur proses implementasi), serta variabel lingkungan (variabel selain kebijakan yang berpengaruh pada tahapan pelaksanaan kebijakan). Tiga faktor utama tersebut merupakan variabel independen yang berpengaruh pada tahapan implementasi yang merupakan variabel dependen. Dalam pendekatan ini, setiap tahap pencapaian di pelaksanaannya dipengaruhi oleh tahapan-tahapan lain sebelumnya. Variabel yang disebut bisa dikelompokkan ke dalam tiga kategori besar, yakni :

1. Variabel *Tractability* dari masalah. Aspek ini termasuk dalam kemudahan masalah yang akan ditunjukkan antara lain:
 1. Tingkat kesulitan teknis. Dalam hal ini dapat diamati bagaimana masalah atau isu di lapangan, apakah masuk ke dalam masalah sosial yang teknisnya mudah diatasi atau termasuk kategori isu yang rumit dan sukar diselesaikan. Analisis tingkat kesulitan teknis termasuk kecakapan dalam pengembangan indikator kerja yang mahal, memahami prinsip kausal yang mempengaruhi masalah dan tingkat kesuksesan suatu kebijakan, serta ketersediaan atau pengembangan teknik;
 2. Keanekaragaman tindakan yang diatur, yaitu jika keragaman perilaku diatur meningkat, yang asumsi adalah bahwa layanan yang lebih beragam disediakan, membuatnya semakin susah untuk dibuat regulasi yang tegas

dan jelas. Makin besarnya kebebasan berperilaku yang perlu dikontrol oleh *stakeholder* (administrator atau birokrat) yang terjadi, yaitu makin kecil dan lebih nyata grup sasaran yang tindakannya akan dirubah (dengan pelaksanaan kebijakan), kian besar potensi untuk memobilisasi dukungan politik kebijakan yang pada akhirnya berpeluang untuk mencapai tujuan kebijakan;

3. Tingkat dan lingkup perubahan tindakan diinginkan, artinya semakin besar dan banyaknya perilaku perubahan yang diinginkan oleh kebijakan, maka semakin susah implementor untuk mencapai pelaksanaan kebijakan yang sukses.
2. Pengambil kebijakan memanfaatkan kewenangannya untuk menyusun tahapan pelaksanaan secara jitu dilakukan dengan cara-cara berikut:
 1. Ketepatan dan jelasnya keselarasan tujuan yang ingin diraih, yaitu semakin regulasi memberi petunjuk yang teliti dan disusun dengan jelas skala/urutan pengutamaan kepentingan bagi *stakeholder* dan pelaku lainnya, maka bertambah besar pula kemungkinan luaran kebijakan dari lembaga implementor akan dihasilkan sesuai dengan instruksi ini;
 2. Keandalan teori hubungan sebab akibat yang menerangkan bagaimana tujuan dapat diraih melalui pelaksanaan kebijakan;
 3. Ketepatan alokasi sumber daya keuangan. Ketersediaan modal pada level ambang batas tertentu, sangat dibutuhkan guna membuka kesempatan untuk tercapainya tujuan formal;

4. Integrasi hierarki dalam lingkungan dan antar instansi atau lembaga pelaksana. Ciri penting yang harus dipunyai oleh tiap aturan hukum yang baik adalah kesanggupannya untuk mengintegrasikan struktur lembaga implementor. Apabila kemampuan dalam mengintegrasikan lembaga dilupakan, maka koordinasi antar lembaga yang memiliki tujuan memperlancar pelaksanaan kebijakan nantinya akan memecahkan tujuan dari kebijakan yang telah disahkan;
 5. Kaidah pengambilan keputusan lembaga implementor. Selain mampu memberi konsistensi dan kejelasan tujuan, meminimalkan banyaknya poin veto, dan insentif yang cukup untuk ketaatan terhadap grup sasaran, sebuah hukum/aturan harus bisa lebih berpengaruh terhadap proses pelaksanaan kebijakan secara formal menguraikan pengambilan keputusan aturan badan pelaksana;
 6. Perekrutan pejabat pelaksana. Hal ini merupakan syarat agar aparat pelaksana memahami tujuan implementasi kebijakan;
 7. Akses legal aktor luar. Faktor lain yang turut mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sejauh mana kesempatan yang terbuka untuk pihak-pihak di luar implementor dapat mendukung tujuan formal;
3. Variabel selain hukum yang berpengaruh pada implementasi. Ada beberapa variabel penting selain regulasi (undang-undang) yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yaitu keadaan perekonomian, sosial, dan teknologi; dukungan masyarakat, sikap dan sumber daya milik kelompok masyarakat,

dukungan pemimpin, kesepakatan dan cakap atau tidaknya kepemimpinan implementor.

Model pelaksanaan kebijakan menurut Ripley dan Franklin (dalam Masriani, 2017) mengemukakan bahwa terdapat 3 hal yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan :

1. Jelas tidaknya tujuan program dan derajat kepatuhan antara implementasi atas tujuan-tujuan tersebut. Kepatuhan (*obedience*) adalah tindakan mengikuti arahan orang lain. Kepatuhan juga dapat digambarkan sebagai perilaku yang baik dalam mencapai tujuan. Strategi kepatuhan disebutkan dalam literatur tentang administrasi publik. Pendekatan ini berfokus pada derajat kepatuhan kelompok atau personel bawahan kepada atasan. Sudut pandang kepatuhan mengkaji sifat dan kualitas perilaku organisasi. Menurut pendekatan kepatuhan dan faktual, suksesnya pelaksanaan kebijakan sangat ditentukan oleh tahap implementasi dan keberhasilan proses implementasi dipengaruhi oleh kecakapan pelaksana, yakni : (1) kepatuhan pelaksana mengikuti perintah atau arahan atasan, dan (2) kesanggupan implementor melaksanakan hal yang dinilai benar sebagai keyakinan pribadi ketika menemui pengaruh luar dan faktor yang tidak bersifat organisasional atau strategi faktual.
2. Tingkat peralihan dari rutinitas lampau yang diinginkan kebijakan. Rutinitas berasal dari kata rutin yang berarti cara teratur dan konsisten dalam KBBI. Prosedur merupakan proses tertentu pada sebuah kebijakan yang hendak dilaksanakan demi tercapainya suatu tujuan. Rutinitas yang lancar pada suatu

pelaksanaan kebijakan akan menghasilkan implementasi yang baik pula, yang akhirnya rutinitas fungsi menjadi penanda bahwa berhasilnya implementasi tanpa ditemuinya masalah.

3. Klasifikasi individu mendapat manfaat dan klien terbatas (masyarakat dan grup target kebijakan). Jika konstituen utama mereka (kelompok sasaran) dengan suara bulat menentang implementasi, diragukan bahwa implementasi akan berhasil. Namun bila pihak penting telah menyepakati sebuah tindakan, pelaksanaan kebijakan lebih mudah (Sujiyanto dalam Suri, 2017)

Ripley dan Franklin berfokus pada tinggi rendahnya kepatuhan pelaksana kebijakan terhadap isi kebijakan. Mengikuti kesesuaian dengan kebijakan saat ini, tahap selanjutnya adalah memeriksa kelancaran pelaksanaan fungsi rutin, serta besarnya kesulitan yang ditemukan selama pelaksanaan kebijakan. Akhirnya, setelah semuanya berjalan dan berjalan, kinerja yang baik dan tujuan (dampak) yang diinginkan akan tercapai.

1.5.2.2.2 Pendekatan Implementasi Kebijakan

Umumnya pada literatur kebijakan publik secara umum implementasi diklasifikasi menjadi 2 golongan yakni pendekatan *top-down* dan pendekatan *bottom-up*. Golongan *top-down* memandang pembuat kebijakan sebagai aktor utama pada pelaksanaan kebijakan. Golongan ini juga berpusat pada aspek yang mungkin dapat disalahgunakan di sektor sentral atau variabel bersifat makro. Sementara golongan yang menggunakan pendekatan *bottom-up* didasarkan pemahaman

bahwa kebijakan kenyataannya dirumuskan di level lokal. Maka dari itu, golongan ini memiliki fokus pada hal yang sifatnya mikro. Selain itu, terdapat beberapa pendekatan dalam menganalisis kebijakan seperti yang disebutkan Subianto (2020) dalam bukunya “Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi” :

1. Pendekatan Struktural. Rencana perubahan berarti perubahan muncul atau di bawah kekuasaan organisasi (arah, perkembangan, dan waktu). Implementasi dianggap hanya sebagai permasalahan teknis. Dibandingkan dengan desain struktural khusus untuk program satu kali, struktur organik lebih cocok untuk keadaan implementasi yang tetap menuntut desain struktural yang mampu melaksanakan kebijakan yang selalu berubah. Namun pada lembaga pemerintah, struktur ini seringkali sukar diterima misalnya persyaratan akuntabilitas dan kewajiban atas konsistensi dan keseragaman dalam menghadapi kasus yang sama. Struktur matrik merupakan struktur yang lebih dimaklumi. Gabungan struktur yang birokratik dan adhokrasi memang mampu menimbulkan kewenangan ganda, tetapi tetap tidak terlalu kaku.
2. Pendekatan Manajerial dan Prosedural. Upaya pengembangan prosedur dan manajemen yang sesuai masih lebih penting dibanding kondisi struktur. Pelaksanaan kebijakan dimaknai sebagai *problem* teknis atau manajerial. Prosedur bersangkutan dengan penyusunan jadwal (*scheduling*), perencanaan (*Planning*), serta inspeksi (*control*). Metode manajerial disini adalah rumusan jejaring kerja serta inspeksi (*Network Planning and Control*) yang

menyediakan tata kerja, yakni program dapat dirumuskan dan pelaksanaannya dikontrol dengan pengenalan tugas dan kerangka yang logis.

3. Pendekatan Perilaku. Terdapat keterbatasan mengenai 'apa' yang mampu diraih melalui pendekatan struktural prosedural. Pendekatan perilaku berlandaskan adanya kesadaran atas relita yang sering mendapat resistensi dari perubahan. Umumnya, resistensi atas perubahan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dilandasi rasa khawatir akan perubahan itu sendiri karena perubahan sifatnya tidak pasti dan beberapa individu tidak dapat menoleransi hal tersebut. Maka untuk menekan penolakan, kebijakan harus diinformasikan selengkap-lengkapinya (alasan, tujuan, sarana) serta perlu ada koordinasi mengenai pengambilan keputusan dengan pihak yang berperan sebagai sasaran kebijakan. Pihak yang menjadi sasaran kebijakan perlu meningkatkan keberanian dalam mengungkapkan kekhawatirannya agar tidak berakibat pada penolakan.
4. Pendekatan Politik. Pendekatan ini berpendapat bahwa konflik merupakan anomali yang mampu diatasi dengan kecakapan komunikasi *interpersonal*. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh kemauan dan kemampuan pihak dominan dalam memaksa keinginannya. Bila tidak ada satupun pihak yang paling berkuasa, maka pelaksanaan kebijakan dapat dihasilkan dari proses inkremental (pengertian antara pihak terlibat).

1.5.2.3 Konsep E-KTP

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU No. 23 Tahun 2006). Sedangkan KTP Elektronik ialah dokumen kependudukan yang berisi metode keamanan atau pengelolaan segi administrasi maupun teknologi informasi pada *database* kependudukan nasional (Febriharini, 2017: 18). E-KTP menggunakan NIK (Nomor Induk Kependudukan) secara nasional yang dibuat secara elektronik dan berfungsi secara komputerasi serta memiliki spesifikasi dan Format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota (Verawati et al., 2022). E-KTP adalah dokumen kependudukan yang wajib dipunyai setiap masyarakat guna terciptanya administrasi kependudukan.

Peluncuran E-KTP dilatarbelakangi karena adanya kemungkinan individu memiliki 2 KTP dalam satu waktu dengan metode konvensional (Dede, 2018: 27). Kepemilikan identitas ganda memberi kesempatan bagi masyarakat yang hendak melakuakn kecurangan dengan menduplikasi KTP. Kecurangan tersebut dilakukan dengan tujuan penghindaran pajak, dapat membuat paspor dimana saja, pengamanan barang bukti korupsi, maupun untuk menyembunyian data diri. Dalam menyelesaikan masalah tersebut sekaligus membuat kartu identitas multifungsi, pemerintah menginisiasi pembuatan E-KTP yang menggunakan pengamanan biometrik. Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 pada pasal 2 ayat (1)

menjelaskan tujuan pemerintah menerbitkan KTP Elektronik adalah sebagai perwujudan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional (Kemendagri, 2011). Dalam penelitiannya, Oktaf (dalam Septiyarini & Resky, 2019) mengatakan bahwa terdapat beberapa urgensi penggunaan E-KTP yakni :

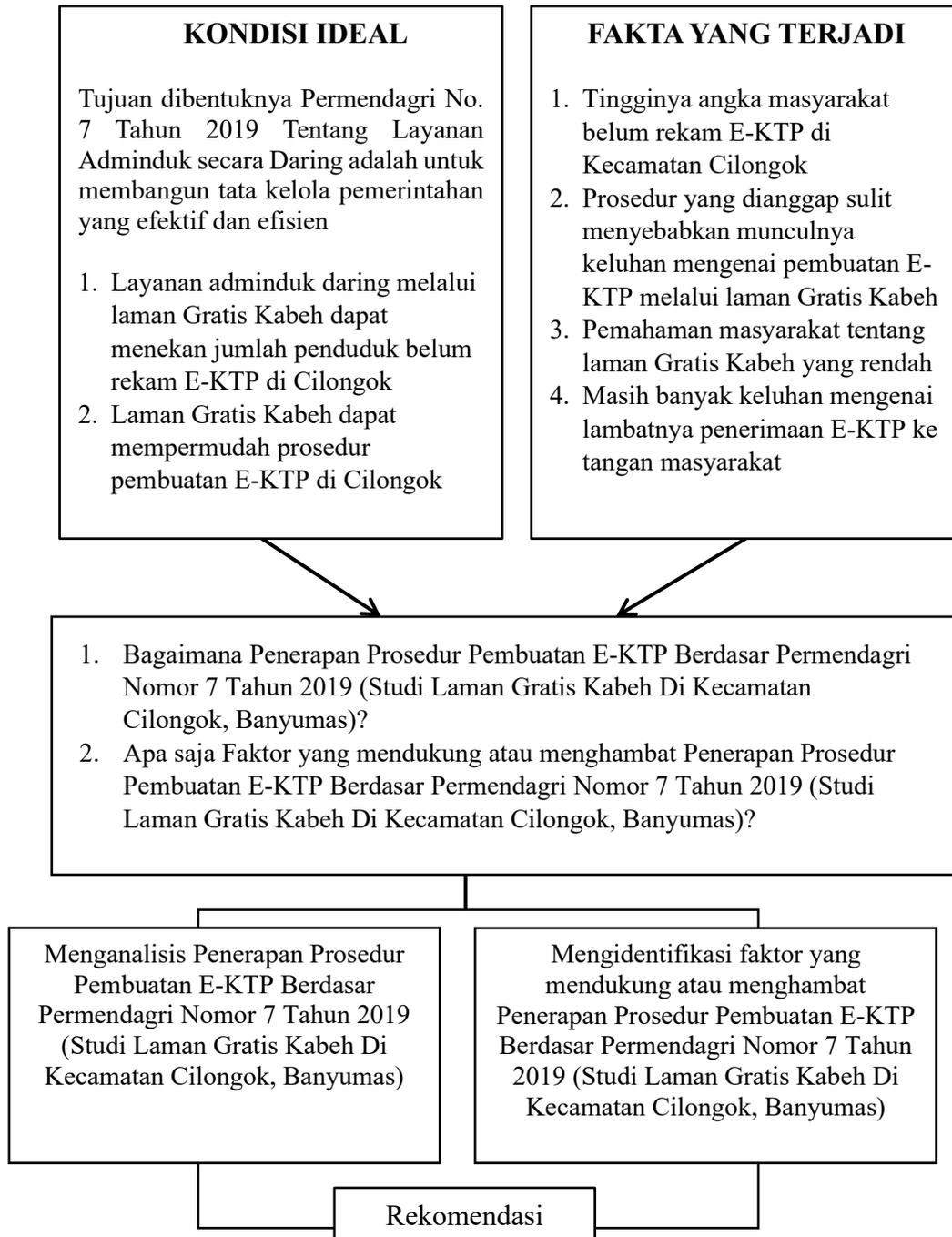
1. Mewajibkan kartu identifikasi unik untuk masing-masing penduduk dan mengembangkan basis data kependudukan yang komprehensif dan akurat
2. Mencegah tindakan manipulasi atau pembajakan data;
3. Menghindari penggandaan pada pemakaian KTP;
4. Keinginan dan kebutuhan dalam perwujudan keamanan negara;
5. Meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat;
6. Menjadi keterangan atau media validasi bagi penduduk NKRI;
7. Dapat dimanfaatkan sebagai kartu suara pada pemilihan umum dll;
8. Mampu mengidentifikasi penyelesaian kasus pidana misalnya terorisme, perampokan, kepemilikan KTP ganda, dan lain-lain;
9. Makin dibutuhkannya perkembangan atas teknologi informasi; serta
10. Ketahanan jangka panjang dan dapat digunakan hingga 10 tahun dan memiliki fungsi syarat utama pengambilan bantuan-bantuan sosial dari pemerintah bagi keluarga penerima manfaat.

1.5.2.4 Faktor yang Mendukung atau Menghambat Implementasi

Tidak dapat dipungkiri bahwa implementasi kebijakan akan gagal tanpa adanya variabel pendukung. Perilaku individu atau organisasi, termasuk tindakan atau bakat, dimungkinkan atau difasilitasi oleh keadaan yang mendukung. Elemen ini memberikan penghargaan atau insentif untuk ketekunan atau pengulangan perilaku. Variabel pendukung adalah variabel yang membantu mempercepat pencapaian tujuan dan meningkatkan kinerja sekaligus mengurangi risiko dan tantangan yang mungkin berkembang selama implementasi. Berkebalikan dengan hal di atas, faktor penghambat adalah faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan, kegagalan, atau masalah yang serius dalam pencapaian tujuan. Hal atau situasi yang dapat menghambat atau merugikan suatu kegiatan, usaha, atau pekerjaan disebut sebagai aspek represif (Wibowo dalam Afriani & H. Malau, 2022). Dalam hal ini berarti faktor pendukung merupakan hal-hal yang memiliki efek positif pada implementasi kebijakan sedangkan faktor penghambat merupakan hal-hal yang berpengaruh negatif pada pelaksanaan kebijakan. Faktor pendukung dan penghambat tentunya penting dianalisis untuk memaksimalkan manfaat dari implementasi kebijakan serta meminimalisir kekurangan atau kesalahan dari kebijakan.

1.5.3 Kerangka Pemikiran

Bagan 1.2 Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Diolah Peneliti, 2023

1.6 Operasionalisasi Konsep

Untuk mengukur dan mengamati variabel dalam penelitian ini, definisi operasional variabel harus dikembangkan terlebih dahulu. Formulasi yang jelas dan pasti, mudah diamati, dan tidak rancu merupakan dasar dari definisi operasional pada sebuah variabel. Definisi operasional menjadi bagian krusial pada penelitian, dengan begitu peneliti akan mampu menyusun dan membuat alat tolak ukur data yang akurat.

1.6.1 Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh Di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

Dalam mengevaluasi pencapaian tujuan dari kebijakan, diukur dengan metode dan prosedur yang ada. Penelitian menilai pencapaian tujuan kebijakan adminduk daring, maka variabel yang diperhatikan yaitu :

1. Pendaftaran atau registrasi. Dalam hal ini penduduk melakukan registrasi pada laman layanan adminduk daring untuk membuat akun dan verifikasi kelengkapan data. Dalam tahapan ini, diamati bagaimana ketentuan pendaftaran dalam laman layanan administrasi kependudukan daring, jangka waktu proses pendaftaran, serta apa saja kendala dalam melakukan proses pendaftaran.
2. Pengisian Formulir dan Persetujuan Persyaratan. Penduduk mengisi *e-form* dan melengkapi berkas syarat sesuai layanan dokumen yang diinginkan. Masyarakat juga diberikan kesempatan untuk menyetujui persyaratan pelayanan yang ada dalam laman atau aplikasi sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan daring. Dalam tahapan ini diamati bagaimana ketentuan pengisian formulir, berkas

apa saja yang dibutuhkan dalam membuat dokumen kependudukan dalam hal ini E-KTP, serta apa kendala pada proses pengisian formulir.

3. Pembubuhan Tandatangan Elektronik (TTE). Apabila masyarakat / pemohon sudah memiliki tandatangan elektronik, diperbolehkan langsung menambahkan TTE dalam *e-form* permohonan layanan elektronik. Dalam tahapan ini, diamati bagaimana ketentuan pembubuhan TTE serta kendala dalam pembubuhan TTE
4. Pengiriman dan Penyimpanan Formulir. Sebelum dokumen dikirimkan, penduduk diharapkan melakukan pemeriksaan ulang atas formulir yang telah diisi. Dalam tahapan ini perlu diketahui bagaimana cara pengiriman formulir, kendala yang dihadapi, serta apa *feedback* setelah pengiriman formulir.
5. Verifikasi oleh Dindikcapil Kabupaten / Kota. Dokumen pengajuan administrasi kependudukan daring diproses lebih lanjut oleh dinas bersangkutan yakni Dindikcapil Kabupaten / Kota. Maka terdapat beberapa hal yang perlu diamati yakni bagaimana proses verifikasi dilakukan, jangka waktu yang dibutuhkan, kendala apa saja yang mungkin terjadi pada proses atau tahapan verifikasi, serta jumlah petugas verifikasi di Dindikcapil Kabupaten/Kota.
6. Pemberitahuan Kemajuan Proses Pengajuan Dokumen. Pemohon memperoleh notifikasi elektronik berisi hasil kemajuan dokumen pada layanan adminduk daring. Dokumen yang diajukan tentu akan menerima kemajuan seperti melanjutkan proses perekaman E-KTP atau penginputan ulang berkas apabila terjadi kesalahan. Maka dari itu sarana apa yang digunakan untuk memberitahu

masyarakat atas kemajuan dokumen, bagaimana proses perekaman, jumlah petugas perekaman di Dindikcapil atau Kecamatan, serta kendala dalam penyampaian kemajuan dokumen dan proses perekaman penting untuk diketahui.

7. Penyerahan Dokumen. Penduduk akan memperoleh hasil layanan yakni dokumen kependudukan yang telah diajukan sebelumnya. Dalam hal ini perlu dianalisis jangka waktu yang diperlukan untuk menyerahkan dokumen kepada masyarakat, layanan apa yang digunakan untuk mengirim dokumen kependudukan, bagaimana prosedur pengiriman kepada warga, solusi yang biasa dilakukan apabila ada masyarakat yang terkendala mengambil E-KTP.

1.6.2 Faktor yang Mendorong atau Menghambat Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh Di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

Beberapa faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kebijakan adminduk daring pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 yakni :

1. Komunikasi. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lain melalui media yang dapat dipahami oleh keduanya. Indikator yang digunakan dalam mengukur komunikasi adalah 1. Transmisi. Kebijakan yang telah dibuat oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas diteruskan kepada pihak Kecamatan dan masyarakat Cilongok selaku sasaran kebijakan; 2. Kejelasan Informasi. Informasi yang disampaikan atau dituangkan dalam Permendagri No. 7 tahun 2019 harus jelas agar dapat dipahami dengan baik oleh

sasaran kebijakan maupun implementor; dan 3. Konsistensi. Pemerintah Banyumas dan pihak Kecamatan Cilongok selaku implementor kebijakan layanan administrasi kependudukan daring menurut Permendagri No. 7 Tahun 2019 harus mampu mempertahankan perilaku atau tindakan yang sama dalam jangka waktu yang lama, dan di situasi apapun.

2. Sumber Daya. Sumber-sumber yang dapat digunakan untuk meningkatkan usaha dalam kebijakan. Indikator yang digunakan adalah 1. Staf. Kondisi jumlah, kualifikasi, dan keahlian staf pelaksana kebijakan layanan adminduk daring di Kecamatan Cilongok; 2. Informasi. Penyediaan informasi mengenai layanan adminduk daring; 3. Fasilitas. Dukungan sarana prasarana dan dana untuk implementasi kebijakan layanan adminduk daring.
3. Disposisi, yakni kecenderungan atau kemampuan individu atau organisasi untuk bertindak atau bereaksi terhadap situasi atau masalah tertentu. Indikator untuk mengukur variabel disposisi adalah : 1. Kognisi atau Pemahaman Implementor terhadap Kebijakan, ; dan 2. Arahan dan Tanggapan Pelaksana meliputi sikap penerimaan, ketidakberpihakan, maupun penolakan dari implementor; 3. Intensitas Respon yakni bentuk timbal balik atau reaksi dari pelaksana kebijakan kepada pembuat kebijakan.
4. Struktur Birokrasi adalah struktur yang mengatur tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah birokrasi. Indikator yang diukur dalam variabel ini adalah Fragmentasi dan Standar Operasional Prosedur

yakni ketersediaan SOP pelayanan adminduk daring di Kecamatan Cilongok dalam pembuatan E-KTP.

1.7 Argumen Penelitian

Program layanan adminduk daring di Kabupaten Banyumas dalam pembuatan E-KTP telah diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengacu pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring. Menurut data yang agregat kependudukan, Kabupaten Banyumas merupakan wilayah dengan persentase lebih banyak kategori masyarakat belum rekam E-KTP apabila dibandingkan dengan wilayah eks-karisidenan Banyumas (Masbarlingcakeb) dengan rata-rata 2,4% per tahunnya. Sementara di Wilayah Banyumas, Cilongok menjadi kecamatan dengan persentase paling besar jumlah warga belum memiliki E-KTP yakni rata-rata 3%. Permasalahan lain ditunjukkan melalui banyaknya aduan yang masuk ke laman Lapak Banyumas mengenai prosedur pembuatan E-KTP. Perlu penelitian secara serius karena berpotensi menjadi persoalan dan menghambat penerapan layanan adminduk daring.

Di sisi lain bila dilihat dari keluhan masyarakat, banyak masyarakat yang belum memahami prosedur layanan adminduk secara daring dan menganggapnya sebagai hal yang sulit dilakukan. Hal ini diperparah dengan kemunculan oknum calo yang meminta uang dengan besaran tertentu untuk membantu pendaftaran E-KTP melalui layanan adminduk daring. Menurut penjelasan di atas, terlihat bahwa masih banyaknya masalah pada pelaksanaan kebijakan adminduk daring. Pemerintah dianggap belum sukses

dalam menerapkan kebijakan, berakibat pada minimnya manfaat yang dirasakan masyarakat. Permasalahan di atas merupakan permasalahan yang mungkin dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti Komunikasi, Sumberdaya, Struktur Birokrasi, serta Disposisi maka membutuhkan sebuah pengkajian untuk membantu keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Penelitian ini akan mendeskripsikan penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 pada laman Gratis Kabeh di Cilongok.

1.8 Metode Penelitian

Menurut Basrowi & Suwandi (Fadli, 2021) melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari. Yusanto (2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif memiliki ragam pendekatannya tersendiri, sehingga para peneliti dapat memilih dari ragam tersebut untuk menyesuaikan objek yang akan ditelitinya. Peneliti terlibat dengan konteks, situasi dan setting dari fenomena alam yang sedang diteliti dalam penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif memiliki tujuan memahami keadaan sebuah konteks dengan mengarah pada eksplanasi secara detail serta mendalam tentang gambaran kondisi senyataanya di lapangan (Siyoto & Ali Sodik, 2015). Hal yang khas dari penelitian ini yakni peneliti merangkap fungsi menjadi instrumen dan pengambil data (Pakpahan et al., 2021). Menurut Sari, dkk (2022: 8-11) penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

1. *Setting* Natural Manusia. Karena penelitian kualitatif menuntut fakta sebagai keseluruhan yang tidak dapat dipisahkan dari latarnya, ia memiliki landasan atau konteks kelengkapan yang alami.
2. Manusia sebagai Instrumen. Hanya manusia yang dapat menangkap realitas di lapangan karena manusia adalah alat yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya. Selain manusia, instrumen dapat dimanfaatkan, meskipun tujuannya terbatas pada pendukung pendukung seperti kunci instrumen.
3. Metode Kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif dalam pengumpulan datanya yakni observasi, interviu, atau menganalisis dokumen.
4. Analisis Data Secara Induktif. Pendekatan induktif lebih baik dalam menemukan banyak fakta yang tersembunyi dalam data. Analisis induktif juga dapat membuat koneksi peneliti-responden eksplisit, diakui dan bertanggung jawab. Penelitian ini juga dapat digunakan untuk menjelaskan konteks keseluruhan dengan lebih baik dan membuat penilaian tentang penawaran pada topik lain. Akhirnya, pendekatan ini mengungkap faktor-faktor umum yang meningkatkan korelasi dan dengan jelas memasukkan nilai-nilai sebagai bagian dari kerangka analitik.
5. Teori Dasar. Penelitian kualitatif menginginkan teori substantif yang disusun berpangkal dari data dengan beberapa argumen.
6. Memiliki Parameter Khusus untuk Validitas Data. Apabila dibandingkan dengan penelitian tradisional, penelitian kualitatif mengubah validitas, ketergantungan, dan objektivitas.

1.8.1 Tipe Penelitian

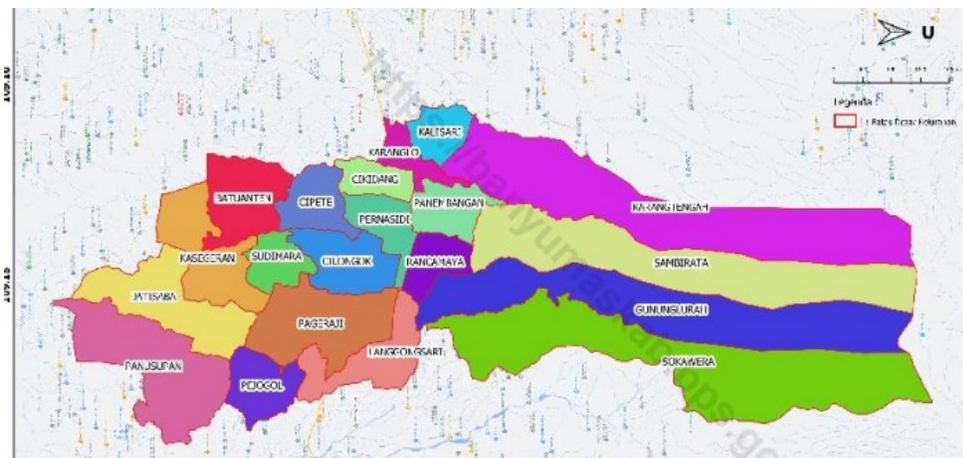
Jenis penelitian pada kajian ini menerapkan teknik deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Teknik deskriptif merupakan metode penyajian data dengan lengkap mengenai fenomena atau kenyataan sosial (Zellatifanny & Bambang M., 2018). Pendekatan kualitatif-deskriptif bertujuan mengolah hasil kerja lapangan dalam bentuk analisis penelitian yang mendalam. Metode kualitatif-deskriptif digunakan sebab hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat diwujudkan dengan rinci dari tiap informan karena masing-masing informan mempunyai interpretasi pribadi terhadap penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 dalam pembuatan E-KTP melalui laman Gratis Kabeh di Cilongok. Selanjutnya, pendekatan metode lebih menitikberatkan pada mengamati kejadian dan menggali lebih dalam isi atau makna dari fenomena yang ada di wilayah tersebut. Akibatnya, teknik kualitatif-deskriptif berdampak signifikan terhadap kualitas dan kedalaman analisis.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs atau obyek penelitian adalah tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Tujuan penentuan lokasi penelitian adalah untuk mempermudah atau memperjelas bidang yang akan diteliti. Deskripsi lokasi penelitian harus mengungkapkan lingkungan kehidupan sehari-hari (kegiatan subjek penelitian) di lokasi penelitian selain ciri fisik (seperti alamat lokasi dan letak geografis). Deskripsi lengkap tentang lokasi penelitian harus mencakup alasan mengapa peneliti memilih tempat tersebut.

Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kecamatan Cilongok karena Cilongok menjadi wilayah dengan persentase masyarakat belum rekam E-KTP paling banyak di Kabupaten Banyumas. Kecamatan Cilongok memiliki rata-rata wajib E-KTP yang belum melakukan perekaman mencapai 3% dari tahun 2020 sampai dengan 2022. Hal ini mengindikasikan bahwa penerapan Permendagri No. 7 tahun 2019 dalam pembuatan E-KTP masih memerlukan beberapa perbaikan di Kecamatan Cilongok.

Gambar 1.5 Peta Kecamatan Cilongok



Sumber : (BPS Banyumas, 2021)

1.8.3 Subjek Penelitian

Sasaran demi memperoleh tujuan khusus tentang sebuah hal dan dapat diyakinkan dengan objektif merupakan subjek dan objek penelitian. Subjek & objek kajian menurut Sugiyono (2016) adalah orang, objek, atau aktivitas sifat, ciri, atau nilai yang memiliki variabel khusus yang ditentukan untuk diperiksa dan ditarik kesimpulannya. Maka subjek penelitian krusial eksistensinya dalam sebuah kajian

karena berurusan dengan judul dan data yang dibutuhkan. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Pendekatan *purposive sampling*, juga dikenal sebagai *sampling evaluasi*, digunakan ketika pilihan peserta menjadi kerugian karena kualitas subjek penelitian (Etikan, 2016). Sederhananya, peneliti menetapkan informasi yang diperlukan dan mencari informan yang mampu serta dengan kesediaanya memberi informasi berdasar pengalaman atau kecakapannya. Peneliti menjadikan 2 Petugas Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dindikcapil Banyumas, Kasubag Pelayanan Kecamatan Cilongok, Perwakilan Petugas Dindikcapil di Kecamatan Cilongok, Operator Perekaman, Perwakilan Perangkat Desa, serta 1 orang warga Cilongok sebagai subjek dalam penelitian.

1.8.4 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2016). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Bentuk data yang dipaparkan dalam kualitatif adalah data berbentuk deskripsi verbal, bukan numerik. Kategori data yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum tentang Kecamatan Cilongok, pelaksanaan pembuatan E-KTP secara daring menurut Permendagri No. 7 tahun 2019, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Permendagri No. 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan secara Daring dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Cilongok.

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah data terbaru jumlah kepemilikan E-KTP di Kecamatan Cilongok, data pelaksanaan kegiatan mendukung kepemilikan E-KTP, besaran anggaran, jumlah petugas, dan data lain yang mendukung.

1.8.5 Sumber Data

Data kualitatif diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Penulis memperoleh data untuk penelitian ini dari sumber primer dan sekunder, baik kualitatif maupun kuantitatif

1. Data Primer, merupakan informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara kepada informan terkait Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh Di Kecamatan Cilongok, Banyumas)
2. Data Sekunder, yakni informasi yang tidak didapat langsung dari objek penelitian. Dalam hal ini berbentuk dokumen dan sumber kepustakaan (buku/jurnal/laporan/media) yang berkaitan dengan Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh Di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Kehadiran peneliti diperlukan dalam penelitian kualitatif karena peneliti harus terlibat dengan lingkungan, baik manusia maupun non-manusia, dalam arena penelitian. Keberadaannya di lapangan peneliti harus dijelaskan, disadari atau tidak oleh subjek penelitian. Hal ini berkaitan dengan keterlibatan peneliti dalam arena penelitian, baik aktif maupun pasif (Murni dalam Wekke, 2019). Wawancara terstruktur dan studi literatur adalah dua teknik pengumpulan data yang digunakan oleh para akademisi untuk mendapatkan data dan informasi. Adapun data yang diambil adalah data yang memiliki hubungan dengan Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh Di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

1. Wawancara. Wawancara adalah strategi pengumpulan data yang melibatkan interviu langsung dengan orang-orang yang berkepentingan agar peneliti mendapatkan data dan informasi. Menurut Zuriah (dalam Bungin, 2015) wawancara merupakan instrumen yang mengumpulkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan lisan untuk dijawab secara lisan. Ciri penting dari wawancara adalah pencari informasi (interviewer) dan narasumber (interviewee) melakukan interaksi tatap muka secara langsung. Dalam penelitian ini, wawancara terstruktur dilakukan. Wawancara terstruktur adalah wawancara pengumpulan data di mana pertanyaan tertulis diajukan (Sugiyono, 2016) Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan menggunakan urutan pertanyaan yang dibuat oleh peneliti dan kemudian ditanyakan oleh informan. Peneliti harus

mengajukan pertanyaan yang identik kepada semua responden dalam urutan yang sama untuk memperoleh tanggapan yang sama dan menghindari tantangan dalam decoding karena interpretasi yang bervariasi. Pewawancara mempunyai daftar pertanyaan yang telah direncanakan sebelumnya dan melakukan wawancara dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan ini sebagai panduan.

2. Dokumentasi menurut Sugiyono (2018: 476) merupakan sebuah proses pengumpulan data dan informasi berupa buku, arsip, catatan, angka tertulis, dan gambar dalam bentuk laporan dan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk membantu penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan dan meninjau data.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Dalam penelitian ini, data dianalisis dengan menggunakan analisis model interaktif. Analisis data yang dilakukan setelah kembali dari lapangan dikenal dengan analisis model interaktif. Berikut langkah-langkah dalam proses analisis data (S. Saleh, 2017) :

1. Kondensasi Data: Analisis dilakukan dengan mengambil data dari hasil penelitian kemudian secara metodis mengubah data tersebut sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Penyajian Data: Langkah kedua analisis melibatkan kategorisasi data dan mengaitkannya dengan teori, dokumen/literatur, dan temuan penelitian yang berkaitan dengan setiap bagian pembahasan.

3. Penarikan Kesimpulan: Langkah ketiga melibatkan mencapai temuan dan membuat saran. Semua temuan dan percakapan penelitian disinkronkan untuk mengidentifikasi masalah penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 pada Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat pada akhir penelitian.

1.8.8 Kualitas Data

Tingkat keyakinan terhadap data kajian yang dikumpulkan dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya merupakan proses penilaian keabsahan data. Uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji objektivitas akhir digunakan untuk memastikan validitas data dalam penelitian kualitatif.

1. Uji Kredibilitas. Dalam kajian ini digunakan teknik triangulasi untuk uji kredibilitas. Moleong (2016) mengungkapkan bahwa triangulasi adalah suatu cara penentuan keabsahan data yang menggunakan sesuatu selain data tersebut, dan disebut juga dengan triangulasi sebagai pembanding data. Menurut Wijaya (2018: 120-121) triangulasi data merupakan strategi untuk membandingkan data dari berbagai sumber dengan cara yang berbeda dan pada periode yang berbeda. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini untuk memverifikasi keabsahan data dengan mengevaluasi data yang diperoleh dari berbagai sumber data seperti temuan wawancara, arsip, dan dokumen lain.

2. Uji Transferabilitas. Tes transferabilitas adalah teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menilai validitas eksternal. Transferabilitas adalah masalah empiris yang bergantung pada kenyamanan lingkungan pengirim dan penerima (Moelong, 2016). Peneliti nantinya akan menyajikan ringkasan temuan penelitian yang lengkap, jelas, dan sistematis untuk menerapkan uji transferabilitas dalam penelitian ini. Penyajian hasil penelitian secara detail, jelas, dan sistematis diupayakan agar penelitian ini mudah dipahami oleh orang lain, dan hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi tempat sampel dalam penelitian ini diperoleh.
3. Uji Dependabilitas. Uji ini dilakukan dengan mengaudit seluruh proses penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan audit setelah berbicara dengan pembimbing lagi, kemudian akan mengaudit proses penelitian secara lengkap untuk mengurangi kesalahan dalam penyajian hasil penelitian dan proses penelitian.
4. Uji Konfirmabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji konfirmabilitas dikenal dengan uji objektivitas penelitian. Ketika temuan penelitian diterima oleh banyak orang, itu dianggap objektif. Karena uji konfirmabilitas dan dependabilitas dapat dibandingkan, maka dapat dilakukan secara bersamaan (Sugiyono, 2018). Penelitian memenuhi kriteria konfirmabilitas jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang digunakan.