

# **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DALAM PENDATAAN KEPENDUDUKAN DI KOTA MALANG**

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**GADING FAJAR ARJUNA SILALAH**

**NIM. 135030100111124**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2017**

## MOTTO

*“Miracle is another name of Hardwork”*

*Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur. ~ Filipi 4:6*



## LEMBAR PERSEMBAHAN

*Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Bapak Tuhan Yesus Kristus yang selalu setia mendengar ceritaku, senantiasa memberkati dan memberikan semangat serta kekuatan yang luar biasa.*

*Karya ini saya persembahkan untuk Bapak dan mama tercinta, Bapak Tony Silalahi dan Mama Duma Siahaan. Adikku. Gracia Sagita Silalahi dan Almamaterku Universitas Brawijaya.*



## TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 09 Mei 2017  
Pukul : 10.00 WIB  
Skripsi atas nama : GadingFajarArjunaSilalahi  
Judul :Efektivitas Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dan telah dinyatakan LULUS

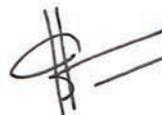
### MAJELIS PENGUJI

Ketua,



**Drs. Abdul Wachid, MAP**  
NIP. 19561209 198703 1 008

Anggota,



**Niken Lastiti V. A, SAP, MAP**  
NIP. 19810210 200501 2 002

Anggota,



**Dr. Tjahjanulin Domai, MS**  
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota,



**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
NIP. 19570313 198601 2 001

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 17 April 2017



Gading F A Silalahi

## RINGKASAN

Gading Fajar Arjuna Silalahi, 2017, **Efektivitas Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang** (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). Skripsi. 1) Drs.Abdul Wachid, M.AP, 2) Niken Lastiti V.A S.AP., M.AP, 97 Halaman + xvi

---

Penelitian ini dilakukan dalam rangka membenahan kualitas sistem administrasi kependudukan serta pelayanan dan sumber daya manusia Pegawai Negeri Sipil yang ada di birokrat saat ini termasuk diantaranya dalam hal pelaksanaan E-KTP. KTP Elektronik merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Program E-KTP diberlakukan dengan tujuan yang dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional yang masih belum bagus di Indonesia dimana memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada dasarnya telah tertuang dalam Undang – Undang Republik Indonesia Pasal 13 Nomor 23 Ayat 1 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menjelaskan penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Studi dilakukan di Disdukcapil Kota Malang. Penelitian dilakukan dengan mengaitkan antara sumber-sumber yang diantaranya ialah wawancara terhadap informan, olah dokumen, dan pengamatan langsung. Teknik analisis data menggunakan 3 tahap yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan E-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah berjalan sesuai peraturan yang berlaku dan telah sesuai dengan teori Efektivitas yaitu telah terdapat pencapaian tujuan, dilakukannya integrasi berupa sosialisasi dan adanya adaptasi yakni diklat bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Terdapat Faktor yang menghambat seperti kesulitan akses dan keterlambatan pengiriman hasil rekam data namun masih dapat teratasi dengan faktor-faktor pendukung yang ada seperti kesadaran masyarakat, sarana prasarana yang memadai dan syarat pengurusan e-KTP yang mudah dan pelaksanaan E-KTP sudah mengatasi permasalahan KTP lama.

**Kata Kunci : Pelaksanaan Program, Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)**

## SUMMARY

Gading Fajar Arjuna Silalahi, 2017, **Effectiveness of Electronic Identity Card (e-KTP) in Population Data Collection in Malang** (Studies in Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil of Malang City. Essay. 1) Drs. Abdul Wachid, M.AP, 2) Niken Lastiti V.A S.AP., M.AP, 97 Pages + xvi

---

This research was conducted in the framework of the quality improvement system of administration and human resources services and Civil Servants in the current bureaucrats including in terms of the implementation of the e-KTP. Electronic Identity Card is a document that contains demographic security system /control, which is from the administration or information technology based on national population database. E-KTP program enacted with the aim of which is motivated by a conventional ID card system is still inadequate in Indonesia which allows a person to have more than one ID card. This is due to the lack of a unified data base that collects the data from the entire Indonesian population.

Electronic Identity Card has been basically written in the Act - Law of the Republic of Indonesia Article 13 Paragraph 1 No. 23 Year 2006 concerning Population Administration, which describes the population is allowed only one (1) ID card listed Population Identification Number (NIK) with the procedure and technical implementation of E-KTP is equipped with a fingerprint and chips.

The method used in this research is descriptive method with qualitative approach. Studies conducted in Disdukcapil Malang. The study was conducted with the linking of sources including interviews to the informants, the documents processing and direct observation. Data were analyzed using three stages: condensation, data display, and conclusion.

The results showed that the implementation of E-KTP implemented by the Department of Population and Civil Registration of Malang has been running according to the rules and has been in accordance with the theory of effectiveness that has been achieved the goals, the integration such as a socialization and the adaptation factor that give training for employees to improve their quality of services. There are inhibiting factors such as access difficulties and delays in delivery of data records but it still can be resolved by supporting factors such as society awareness, adequate infrastructure and the easiness of procedure to make an E-KTP and also E-KTP implementation is already solved the Old ID card issues.

**Keywords: Effectiveness Of The Program, Electronic Identity Card (E-KTP)**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, telah melimpahkan rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Dr.Choirul Saleh, M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi
3. Ibu Lely Indahmindarti, Dra, M.Si, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi
4. Bapak Drs. Abdul Wachid, M.AP selaku Ketua Komisi Pembimbing skripsi penulis
5. Ibu Niken Lastiti V.A, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing skripsi penulis
6. Ibu Dra. Metawati Ika Wardani, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
7. Ibu Dra .Selviana, M.Si selaku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
8. Bapak Ir. Heri Wahyudi, MMA selaku Kabid Pengelolaan Administrasi Kependudukan
9. Ibu Dra. Trini Pujiastuti M.Si selaku Kasi Pendaftaran Penduduk
10. Bapak Drs. Sudarmanto, MM selaku Kasi Pengelolaan Informasi
11. Seluruh jajaran Sub Bidang Administrasi Kependudukan
12. Keluarga Besar Tombuk Tano di Kota pematangsiantar yang selalu memberikan support dan semangat dalam menjalani perkuliahan
13. Administration English Club (AEC FIA UB) terkhusus English Debate Society “Bitc\*\*s” (Amel, Hanang, Idel, Aura, Rama, Mba Gamel, Ashil, Umar, Atika, Kiki, Lady, Kristiani, Desty, Ecay, Yasmin, Mba Nila, Bg Hara dan Mas Awang) yang selalu

memberikan tawa, hiburan, ilmu dan momen berharga sehingga penulis lupa terhadap kegundahan hati dan pikiran

14. “GKY” (Fira Katilla dan Yunita UW) yang selalu menemani penulis dan memberikan dorongan untuk selalu semangat dalam proses pengerjaan skripsi
15. “KERATON+Kley” (Agnes, Nova, Dessy, Joana, Pamela dan Kley) yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa dalam setiap momen perkuliahan
16. “Explore Apa Selanjutnya” (Hazqal, Rifky, Owen, Daiki dan Jerry) yang selalu menjadi teman dalam perjalanan mencari hiburan dan pengalaman
17. Sahabat 2013 (Devi, Ave, Lely, Dova, Jimmy, Ira, Yeni, Dany, Odi, Afrillia dan Alisha ) yang setia menjadi teman dalam menjalani perkuliahan dan perjalanan di malang
18. IKABTIM SEJATI (Ikatan Alumni SMA Bintang Timur Pematangsiantar di Jawa Timur) yang memberikan bantuan dan juga sebagai tempat berkumpul satu keluarga yang berasal dari pematangsiantar
19. Seluruh pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 17 April 2017

Penulis

**DAFTAR ISI**

<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>TANDA PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>SUMMARY</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Kependudukan .....	11
1. Definisi Administrasi Kependudukan .....	11
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	12
B. Electronic Government (E-Gov) .....	15
1. Definisi Electronic Government (E-Gov) .....	15
2. Tujuan dan Manfaat Electronic Government (E-Gov) .....	16
3. Implementasi Electronic Government (E-Gov) .....	19
4. Relasi Electronic Government (E-Gov) .....	22
5. Tahapan Pengembangan Electronic Government (E-Gov) .....	25
C. Konsep e-KTP .....	25
1. Definisi e-KTP .....	26
2. Tujuan e-KTP .....	27
3. Syarat dan Prosedur e-KTP .....	29
D. Konsep Efektivitas .....	32
1. Definisi Efektivitas .....	32
2. Ukuran Efektivitas .....	34
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	40



B. Fokus Penelitian.....	41
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	42
D. Jenis dan Sumber Data .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Analisis Data.....	46

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	50
1. Lokasi Penelitian, Profil Kota Malang .....	50
2. Situs Penelitian, Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ..	51
a. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
1) Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	56
2) Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	57
3) Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	58
B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....	59
1. Efektivitas Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang .....	59
a. Pencapaian Tujuan .....	59
b. Integrasi .....	66
c. Adaptasi .....	71
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Program Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang.....	76
a. Faktor Pendukung.....	76
b. Faktor Penghambat .....	78
C. Pembahasan.....	80
1. Efektivitas Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang.....	80
a. Pencapaian Tujuan.....	80
b. Integrasi.....	83
c. Adaptasi.....	85
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Program Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang .....	89
a. Faktor Pendukung.....	89
b. Faktor Penghambat .....	91

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA.....

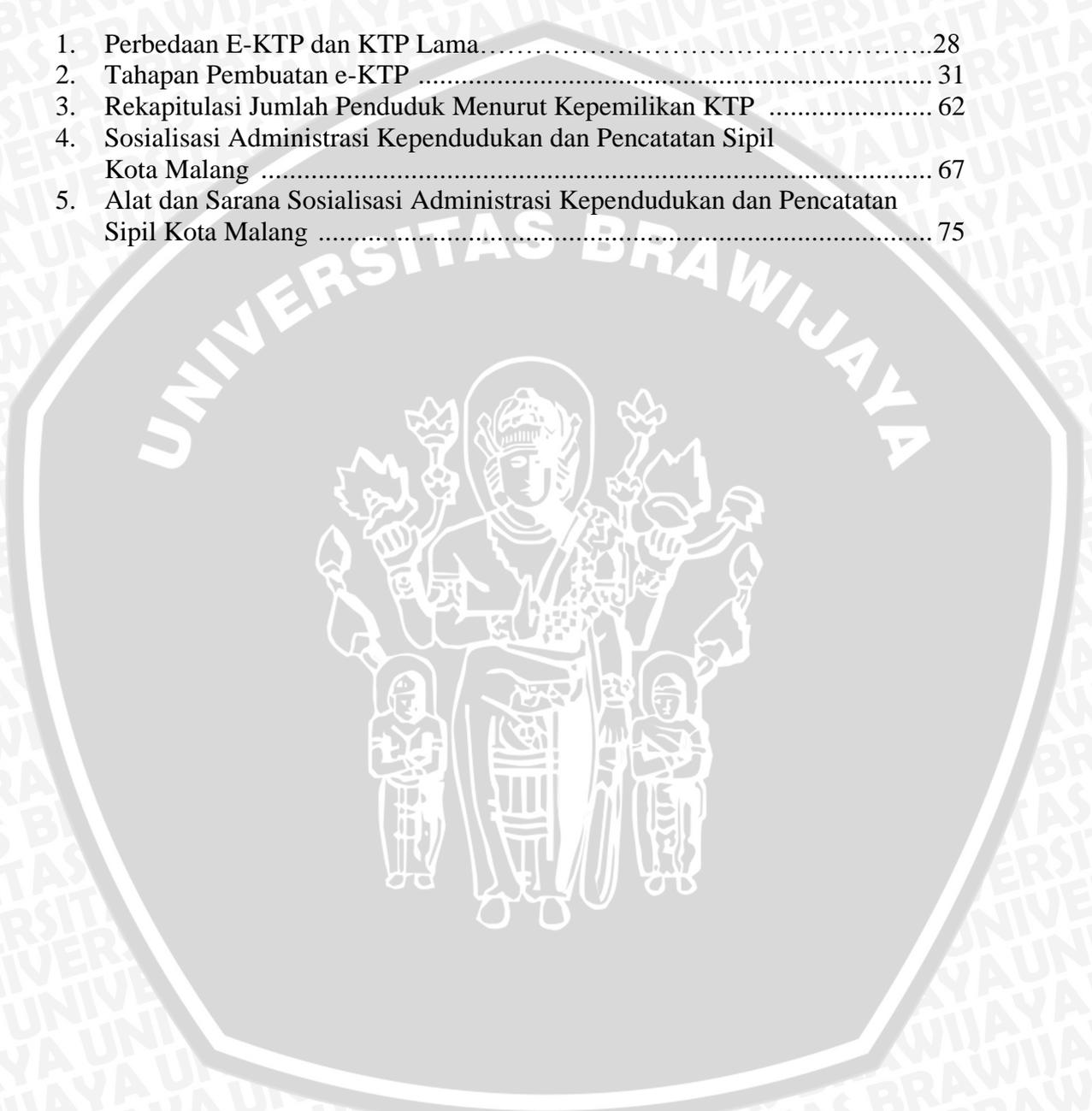
97

LAMPIRAN



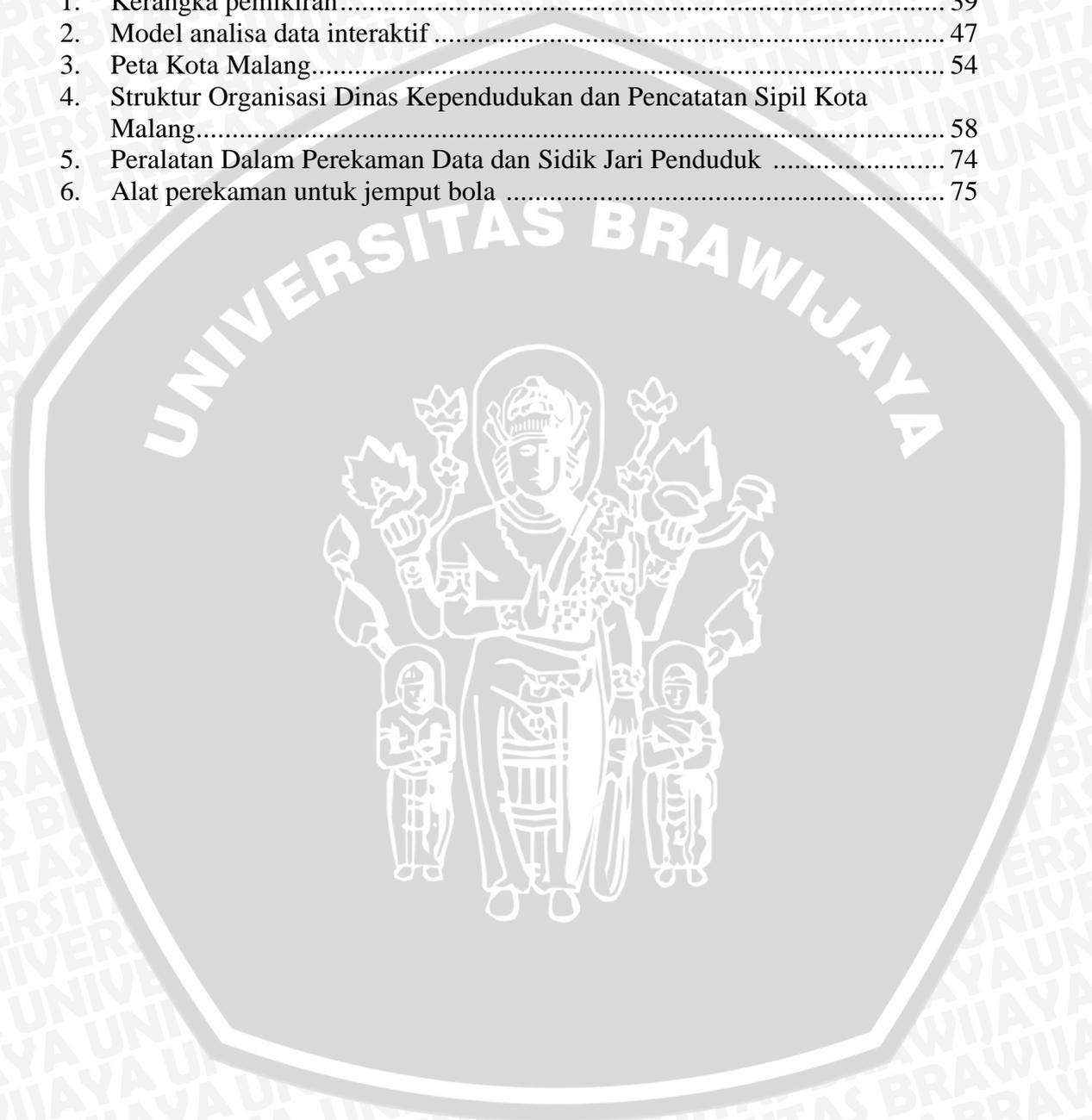
**DAFTAR TABEL**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Perbedaan E-KTP dan KTP Lama.....	28
2.	Tahapan Pembuatan e-KTP .....	31
3.	Rekapitulasi Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan KTP .....	62
4.	Sosialisasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	67
5.	Alat dan Sarana Sosialisasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	75



## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.	Kerangka pemikiran.....	39
2.	Model analisa data interaktif .....	47
3.	Peta Kota Malang.....	54
4.	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	58
5.	Peralatan Dalam Perekaman Data dan Sidik Jari Penduduk .....	74
6.	Alat perekaman untuk jemput bola .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Dokumentasi Wawancara
3. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang dihuni oleh bermacam-macam ras, suku, dan etnis yang berbeda-beda. Indonesia menempati peringkat 4 (empat) sebagai Negara dengan jumlah penduduk terbanyak didunia hal ini sesuai dengan jumlah penduduk Indonesia Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2016 negara Indonesia memiliki jumlah penduduk 255.461.700 juta orang. Dengan jumlah penduduk yang banyak sudah menjadi tanggungjawab dan kewajiban negara untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dalam pasal 30 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Birokrasi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang ekonomis, efektif, efisien, akuntabel dan mengutamakan kepentingan rakyat. Hal ini sesuai dengan salah satu fungsi utama yang harus dijalankan pemerintah yaitu fungsi pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas merupakan tuntutan masyarakat, disamping itu Negara juga harus memberikan administrasi publik yang juga akuntabel serta transparan untuk menghasilkan kebijakan yang terbaik bagi masyarakat.

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008 : 4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan

dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan Keban juga menyatakan bahwa istilah administrasi publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena masyarakat adalah pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah. Dengan adanya teori administrasi publik dalam pemerintahan diharapkan juga dapat membuat kebijakan yang sesuai prinsip administrasi publik dan pelayanan publik yang baik pula.

Pelayanan publik yang harus juga diterima oleh masyarakat adalah administrasi kependudukan. Jumlah rakyat di Indonesia ini harus didata dan diatur oleh pemerintah sebagai bentuk pelayanan dan juga program pemerintah yakni diberikan kartu sebagai tanda identitas yang sah dan diakui oleh Negara. Administrasi kependudukan merupakan suatu proses pencatatan data penduduk pada buku administrasi penduduk di desa atau kelurahan atau dinas kependudukan dan catatan sipil yang meliputi pengisian formulir dan KTP serta kejadian-kejadian berupa kematian, kelahiran dan mutasi penduduk. Menurut Undang-Undang Pasal 2 No.23 Tahun 2006 Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dimiliki setiap rakyat indonesia yang telah berumur 17 tahun keatas dan setiap warga Negara hanya memiliki satu KTP yang diakui sebagai kartu identitas yang sah.

Pembuatan KTP diawali menggunakan cara konvensional yakni dengan pendataan yang masih belum terpadu dan berdasarkan pada Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) menurut UU No.24 tahun 2013. Namun pada kenyataan penerapannya masih terdapat kekurangan yang muncul seperti adanya kecurangan pada pembuatan KTP konvensional yang lebih dari satu KTP pada satu orang masyarakat hal ini terjadi karena sistem pembuatan KTP konvensional yang belum memiliki basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Menurut hasil wawancara dari kepada Staf Dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada Januari 2017 mengatakan bahwa “terdapat hambatan yang memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan manggandakan KTP-nya. Dengan tujuan – tujuan yang buruk seperti Menghindari pajak, memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat diseluruh kota, mengamankan korupsi atau kejahatan/kriminalitas lainnya dan bahkan menyembunyikan identitas seperti teroris maupun penduduk asing yang ilegal”.

Tertib dan disiplin dalam menjalankan administrasi kependudukan sangat diperlukan dalam mengurangi kecurangan dalam penggandaan identitas pribadi warga negara yang berdomisili di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Pasal 13 Nomor 23 Ayat 1 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: “penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup”. Permasalahan yang krusial bermunculan di berbagai daerah dengan motif-motif yang berbeda, seperti misalnya tindakan kriminal, pencarian kerja dan sebagai alasan politik. Dimana identitas pribadi atau KTP

berlaku ganda dan setiap orang mempunyai data yang sama di wilayah kawasan yang berbeda. Oleh karena itu, dalam menjalankan program pemerintah yang tertib dan disiplin didalam menjalankan administrasi pemerintah berupaya mengalihkan produk hasil KTP yang dikeluarkan oleh kecamatan di daerah menjadi produk elektronik KTP tersebut menjadi tertib database yang terpusat. Dimana sumber data yang diberikan oleh daerah nantinya akan tersimpan melalui database terpusat oleh Kementerian Dalam Negeri.

Didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau e-KTP. KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari pasal 2 (dua) Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan pasal 10 UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip. Menurut Kementerian Dalam Negeri penerapan e-KTP secara nasional baru dimulai pada bulan Februari 2012, meliputi 3886 di kecamatan dan 300 di kabupaten/kota pada tahun 2012.

Kota Malang juga merupakan salah satu kota yang menerapkan e-KTP pada 2012. Kota Malang adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur,

Indonesia. Kota ini terletak 90 km sebelah selatan Surabaya dan merupakan kota terbesar di kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, serta merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia menurut jumlah penduduk. Selain itu, Malang juga merupakan kota terbesar kedua di wilayah Pulau Jawa bagian selatan setelah Bandung. Luas wilayah kota Malang adalah 252,10 km<sup>2</sup>. Penduduk Kota Malang dari tahun ke tahun terus bertambah. Hal ini sesuai data yang didapat melalui Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang dimana pada tahun 2016 hingga akhir Desember penduduk Kota Malang sebanyak 895.387 jiwa. Dengan Jumlah Penduduk sebanyak ini Dispendukcapil selalu berusaha mendata dan mengatur pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi penduduk 17 tahun keatas agar data penduduk selalu diperbaharui dan juga benar adanya.

Penerapan KTP Elektronik sudah cukup baik dimana dilengkapi dengan *database* yang terpusat dan dilengkapi sidik jari dan iris mata sebagai tanda identitas yang membedakan setiap warga Negara. Kekurangan KTP Konvensional/SIAK yakni KTP ganda menjadi sulit terjadi. Namun e-KTP juga masih mengalami beberapa kendala seperti banyak masyarakat yang masih enggan untuk membuat E-KTP karena masih nyaman dengan KTP yang lama ataupun dengan alasan malas untuk mengurusnya atau tidak dapat mengurusnya karena masih berada di luar negeri. Padahal begitu banyak fungsi dari pembuatan E-KTP ini Sebagai identitas jati diri yang dengan format Elektronik sesuai perkembangan zaman dan juga berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, dan

sebagainya, dapat membantu untuk mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP serta terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Hal – hal ini akan tercapai ketika masyarakat yang masih menggunakan KTP Konvensional mau mengubahnya menjadi e-KTP.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik seharusnya dapat menciptakan sistem administrasi kependudukan yang rapi dan teratur dalam rangka mempermudah pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat. Pemanfaatan e-KTP diharapkan dapat berjalan lancar karena memiliki fungsi dan kegunaan yang membantu pemerintah dan masyarakat yang bersangkutan dalam hal pemberian dan pemanfaatan pelayanan administrasi khususnya. Menurut hasil wawancara dari riset kepada Staf Dinas kependudukan dan pencatatan sipil pada tanggal 30 Januari 2017 mengatakan bahwa masih ada sebagian masyarakat yang berasumsi memiliki e-KTP hanya formalitas saja, padahal pada kenyataannya e-KTP sangat diperlukan dalam berbagai hal dan sebagai salah satu syarat kebirokrasian. Disisi lain masyarakat yang ingin memiliki e-KTP merasa kesulitan dalam pembuatan e-KTP dengan alasan waktu terlalu lama, belum lagi persyaratan yang harus disediakan untuk pembuatan E-KTP tersebut selain mengisi formulir masih ada beberapa persyaratan yang harus dibuat, sehingga masyarakat banyak yang enggan untuk membuat E-KTP padahal fungsi adanya pendataan kependudukan adalah sebagai pengakuan dan bukti seorang masyarakat dicatat dan dimiliki datanya oleh pemerintah secara terpusat dan terpadu.

Berdasarkan hal-hal tersebutlah penelitian ini dilakukan untuk membahas dan menganalisis lebih lanjut tentang efektivitas pelaksanaan e-KTP dalam

pendataan kependudukan terkhusus di Kota Malang. Oleh karena itu, Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan penulis mengangkat judul **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN KARTU TANDA ELEKTRONIK (E-KTP) DALAM PENDATAAN KEPENDUDUKAN DI KOTA MALANG (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah yang akan digunakan adalah :

1. Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan E-KTP dalam pendataan kependudukan di Kota Malang?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan E-KTP dalam pendataan kependudukan di Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelaksanaan E-KTP dalam pendataan kependudukan di Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dan faktor pendukung efektivitas pelaksanaan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai antara lain :

## 1. Manfaat Akademis

- a. Sebagai bentuk pengkajian teori administrasi kependudukan yang berkaitan dengan teori electronic government beserta konsep teori efektivitas.
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang E-KTP, baik bagi peneliti maupun pembaca, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan E-KTP dalam pendataan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .
- c. Sebagai salah satu bahan kajian Ilmu Administrasi Publik.
- d. Sebagai tambahan referensi bagi peneliti berikutnya yang mempunyai tema yang hampir sama dengan penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah  
Diharapkan dapat sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam mewujudkan pelaksanaan E-KTP yang dimana hal ini penting untuk pencatatan data masyarakat.
- b. Bagi Masyarakat  
Diharapkan sebagai bahan evaluasi mengenai pelaksanaan E-KTP dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat dan juga sebagai bentuk pencegahan terhadap kecurangan KTP konvensional yang akan berdampak pada masyarakat juga.
- c. Bagi Peneliti Sendiri

Sebagai sarana bagi peneliti untuk memperluas pengetahuan terutama dalam hal praktik-praktik kebijakan publik khususnya efektivitas pelaksanaan E-KTP dalam pendataan kependudukan di Kota Malang.

### **E. Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dari penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan secara singkat dalam sistematika penulisan. Secara garis besar, uraian dari sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **BAB I :           Pendahuluan**

Dalam bab ini diuraikan pembahasan yang masih bersifat umum yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II :           Kajian Pustaka**

Dalam bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penulisan skripsi yang nantinya digunakan untuk melandasi pemikiran dalam pembahasan masalah dari penelitian yang dilakukan. Seperti mengenai pengertian implementasi, program E-KTP, Efektivitas dan Pendataan Kependudukan.

#### **BAB III :        Metode Penelitian**

Di dalam bab ini diuraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisa data yang dipergunakan.

#### **BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Di dalam bab ini menjelaskan tentang penyajian data yaitu penggambaran instansi dan lokasi penelitian yang bersangkutan beserta masalah secara kronologis menurut tujuan penelitian, analisis dan interpretasi. Serta efektivitas pelaksanaan E-KTP, faktor pendorong dan tantangan dalam pelaksanaan E-KTP untuk pendataan kependudukan di Kota Malang.

#### **BAB V : Penutup**

Di dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan yang dapat dijadikan pertimbangan dan bermanfaat bagi instansi pemerintah dan masyarakat Kota Malang.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Kependudukan

##### 1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan mengandung fungsi sebagai penjabaran dari pengertian administrasi dan kependudukan. Menurut Undang-Undang No.23 tahun 2006 pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa pengertian administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Administrasi kependudukan merupakan suatu proses pencatatan data penduduk pada buku administrasi penduduk di desa atau kelurahan atau dinas kependudukan dan catatan sipil yang meliputi pengisian formulir dan KTP serta kejadian-kejadian berupa kematian, kelahiran dan mutasi penduduk. Dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 37 tahun 2007 administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

## 2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni sebagai pelayan masyarakat, menugaskan sebagian urusan kepada pemerintahan daerah berdasarkan asas tugas pembantuan. Maka diperlukan kebijakan politik yang kuat bagi Bupati atau Walikota dan DPRD untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Kecamatan berkewajiban untuk mengisi buku administrasi penduduk secara teratur menurut tertib waktu. Penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh petugas Kecamatan dalam rangka pengisian administrasi penduduk.

Penyelenggaraan administrasi memiliki tujuan tentang pelaksanaan kependudukan seperti menurut Undang-Undang No.32 tahun 2004 pelaksanaan kependudukan bertujuan untuk: Pertama, memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk; Kedua, memberikan perlindungan status hak sipil penduduk; Ketiga, menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya; Keempat, mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan Kelima, menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Penyelenggaraan administrasi juga dipengaruhi banyak faktor, seperti menurut Moenir (2001:88) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat beberapa faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan. Adapun faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi antara lain:

a. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis ataupun tidak tertulis, yang mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan kedisiplinan.

b. Faktor Aturan

Organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena itu setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung terhadap pegawai, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal penting yaitu:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Disiplin dalam pelaksanaan (disiplin waktu dan disiplin kerja)

c. Faktor organisasi

Organisasi pelayanan mempunyai tugas untuk mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau pada badan atau organisasi.

e. Faktor kemampuan keterampilan

Kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik bagi organisasi itu sendiri maupun bagi masyarakat.

f. Faktor sarana pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai fungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- 3) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
- 4) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- 5) Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya

- 6) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- 7) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana pelayanan yang dimaksud meliputi sarana pelayanan kerja (peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu/fasilitas) yang digunakan oleh pegawai dan fasilitas pelayanan (fasilitas keuangan, telepon umum dan alat panggil) dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi penduduk, diharapkan terwujud pelaksanaan pelayanan yang baik, berupa pelayanan lisan, maupun tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan.

## **B. *Electronic Government (E-Gov)***

### **1. *Pengertian Electronic Government***

Sistem aplikasi berbasis *website* seperti e-KTP merupakan salah satu bentuk pelaksanaan dari *electronic government*. Keduanya sama-sama menggunakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi pemerintahan. Pemerintahan elektronik atau *e-government* adalah teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan pemerintahan. *Electronic government* dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif, dan administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, dan proses pemerintahan yang demokratis.

Pengembangan *electronic government* dilakukan penataan sistem manajemen sumber daya serta proses kerja di lingkungan pemerintah agar lebih efektif dan efisien dengan mengoptimalkan teknologi informasi. Menurut Concard yang dikutip Akadun, (2009:131), *electronic government* adalah suatu istilah untuk suatu pemerintahan dengan mengadopsi teknologi berbasis internet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya.

*Electronic government* adalah bentuk kemajuan zaman dimana menurut Wyld dalam Akadun (2009:131), *e-govrnment* merupakan pemrosesan secara elektronik yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. Sedangkan menurut Priyatno dalam Akadun, (2009:131), Pada prinsipnya berbicara tentang e-gov adalah berbicara tentang sistem informasi pemerintahan berbasis komputer. Pembahasan sistem informasi manajemen, berarti pengaplikasian sistem informasi dimanapun maka jantungnya adalah teknologi komunikasi dan teknologi informasi.

## **2. Tujuan dan Manfaat *Electronic Government***

Tujuan yang diharapkan dari adanya *e-gov* adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas kinerja pegawai, kenyamanan, dan aksesibilitas yang lebih baik terhadap pelayanan publik. Dalam Intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *Electronic Governement*, *e-gov* mempunyai empat tujuan yaitu:

1. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat secara luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh waktu dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat.
2. Pembentukan hubungan interaksi dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan mempercepat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.
3. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan lembaga lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara.
4. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom.

Manfaat pelaksanaan *e-gov* dapat memberikan beberapa dampak positif bagi penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Indrajit (2002:5) manfaat dari penerapan *electronic government* yaitu:

1. Memperbaiki kualitas layanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;

3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang brekepentingan; dan
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Teknologi informasi memiliki banyak manfaat, sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Akadun (2009:137) berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan, ada beberapa manfaat dalam *e-gov* diantaranya:

1. Akan terciptanya pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang bersifat lekat waktu (*real time*).
2. Berkurangnya praktek-praktek korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah kepada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bilamemang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya.

3. Tata hubungan yang lebih ramping untuk terlaksananya pelayanan pemerintah yang lebih baik. Baik hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (*govenrment to citizen*), pemerintah dengan dunia usaha (*government to business*), ataupun hubungan antar lembaga pemerintahan (*government to government*).
4. Peningkatan efisiensi pemerintahan di semua proses, untuk menghadapi pemborosan belanja sektor publik atau inefisiensi dalam berbagai proses.
5. Akan terjadi efisiensi dalam skala ruang dan waktu.
6. Struktur dan organisasi informasi yang tersistematisasi.
7. Peningkatkan manajemen sumber daya organisasinya sendiri.

Manfaat dari adanya pelaksanaan *e-gov* adalah dapat mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (*accountable*) kepada warganya, terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam kinerja pemerintah, serta akan terciptanya layanan pemerintah yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

### **3. Implementasi *Electronic Government***

*Electronic government* di Indonesia telah diatur dalam Intruksi Presiden Nomor 6 tertanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika). Penggunaan teknologi telematika diharapkan mampu menghasilkan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat, yaitu dalam bentuk *Government to Citizen*, *Government to Business*, dan *Government to Government*.

Pengembangan aplikasi *e-gov* ada dua sisi penting yang harus diperhatikan yaitu untuk kepentingan publik (*front-end*) dan kepentingan manajemen (*back-*

end). Untuk kepentingan publik bentuk aplikasinya berupa *website*, *display*, interaktif, dan transaksi online. Untuk kepentingan manajemen bentuk aplikasinya berupa bagaimana mengefektifkan proses internal antar instansi, dan manajemen publik.

Pemerintah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional tentang pengembangan *electronic government* yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia; Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi dan Kebijakan Nasional Pengembangan *Electronic Government*; dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *electronic government* lembaga.

Instansi pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah sudah banyak melakukan pengembangan pelayanan publik melalui jaringan komunikasi dan informasi. Namun, hasil yang dicapai berdasarkan pengamatan Kementerian Komunikasi dan Informasi, mayoritas situs pemerintah dan pemerintah daerah berada pada tingkat pertama (persiapan), dan hanya sebagian kecil yang mencapai tingkat dua (pematangan); sedangkan tingkat tiga (pemantapan) dan tingkat empat (pemanfaatan) masih belum tercapai (Akadun, 2009:144).

*E-government* disertai beberapa tingkatan yang mempengaruhinya seperti menurut Indrajit (2007:47) ada tiga tingkatan *e-gov* yang dicerminkan oleh tampilan situs (*webiste*) pemerintah, yaitu:

1. *Booklet (to publish)*

Jenis implementasi termudah ini biasanya berskala kecil dan kebanyakan aplikasinya tidak memerlukan sumber daya yang terlalu besar dan beragam. Komunikasi yang timbul dalam tingkatan ini adalah satu arah, dimana pemerintah hanya mempublikasikan data dan informasi agar dapat diakses secara langsung oleh masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Contoh aplikasi *e-gov* nya yaitu masyarakat dapat membaca dan mendownload berbagai produk undang-undang maupun peraturan yang ditetapkan oleh eksekutif (presiden, menteri, gubernur, bupati, walikota), DPR/DPRD, serta yudikatif (MA).

## 2. *Interact*

Tingkatan ini membuat terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat yang berkepentingan. Terdapat dua jenis aplikasi yang dapat dipergunakan untuk komunikasi dua arah ini. Pertama, bentuk portal dimana situs memberikan fasilitas *seacrhing* bagi mereka yang ingin mencari informasi yang spesifik. Kedua, pemerintah memberikan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung (*chatting, teleconference, web-tv, dan lain-lain*). Contoh aplikasi *e-gov* nya yaitu masyarakat dapat melakukan diskusi dengan wakilnya di DPR/DPRD dengan fasilitas *chatting, email, atau mailing list*.

## 3. *Transact*

Tingkatan ini sudah terjadi perpindahan (*transfer*) uang dari satu pihak ke pihak lain sebagai konsekuensi dari diberikannya layanan jasa oleh pemerintah.

Aplikasi ini lebih rumit karena mengharuskan adanya sistem keamanan dan perlindungan privasi pihak-pihak yang bertransaksi.

Contoh aplikasi *e-gov* nya yaitu masyarakat dapat mengurus permohonan memperoleh KTP atau SIM baru atau memperpanjang sekaligus membayar biayanya melalui internet.

#### **4. Relasi *Electronic Government***

##### **a. *Government to Citizen***

Tipe ini merupakan aplikasi *e-gov* yang paling umum, dimana cara pemerintah memperbaiki hubungan dengan masyarakat melalui penerapan berbagai portofolio teknologi informasi. Tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-gov* bertipe *G-to-C* untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari (Indrajit, 2002:42).

##### **b. *Government to Business***

Menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif merupakan salah satu tugas suatu pemerintahan agar roda perekonomian negara dapat berjalan semestinya. Entiti bisnis semacam perusahaan swasta, dalam aktivitas sehari-hari membutuhkan banyak data dan informasi yang dimiliki pemerintah. Selain itu, perusahaan yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entiti berorientasi profit.

Relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis diperlukan tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi yang baik dan efektif dengan industri swasta (Indrajit, 2002:43).

c. *Government to Government*

Pada era globalisasi seperti saat ini komunikasi secara lebih intens sangat dibutuhkan bagi negara-negara pada hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya (Indrajit, 2002:44).

d. *Government to Employees*

*E-gov* juga diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para aparatur sipil yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayan masyarakat. Menurut Indrajit (2002:45), jenis aplikasi yang menggunakan format *Government to Employees (G-to-E)* antara lain:

1. Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah yang selain bertujuan untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia, diperlukan juga

- sebagai penunjang proses mutasi, rotasi, demosi, dan seluruh karyawan pemerintahan;
2. Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individunya;
  3. Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai pemerintahan yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotik, dan lain sebagainya) dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain) untuk menjamin tingkat kesejahteraan karyawan beserta keluarganya;
  4. Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalamnya masalah tabungan dan dana pensiun; dan lain sebagainya.

Kelahiran *e-government* dalam pemerintahan bukan hanya untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat, namun bertujuan untuk lebih meningkatkan mutu dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan suatu negara, yang nantinya dapat memajukan negara itu sendiri.

## 5. Tahapan Pengembangan *Electronic Government*

*E-govrnment* sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan pada masyarakat. Menurut Akadun (2009:143) pengembangan *electronic government* dilaksanakan melalui empat tingkatan sebagai berikut:

### a. Tingkat I (Tingkat Persiapan), yaitu:

1. Pembuatan situs informasi di setiap lembaga
2. Penyiapan sumber daya manusia
3. Penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan sarana *Multipurpose Community Center, Warnet, SME-Center.*
4. Sosialisasi situs informasi baik untuk internal maupun untuk publik

**b. Tingkat II (Tingkat Pematangan), yaitu:**

1. Pembuatan situs informasi publik interaktif
2. Pembuatan antar muka keterhubungan dengan lembaga lain

**c. Tingkat III (Tingkat Pemantapan), yaitu:**

1. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik
2. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain

**d. Tingkat IV (Tingkat Pemanfaatan), yaitu:** Pembuatan aplikasi untuk pelayanan bersifat *G-to-G, G-to-B, G-to-C* yang terintegrasi.

Tahapan-tahapan e-gov maka pemanfaatan electronic government dapat berjalan dengan secara maksimal dan berdaya guna bagi pemerintah juga masyarakat.

## **C. E-KTP**

### **1. Pengertian E-KTP**

E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas

tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Pasal 13 UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan).

Autentikasi Kartu Identitas (e-ID) biasanya menggunakan biometrik yaitu verifikasi dan validasi sistem melalui pengenalan karakteristik fisik atau tingkah laku manusia. Ada banyak jenis pengamanan dengan cara ini, antara lain sidik jari (fingerprint), retina mata, DNA, bentuk wajah, dan bentuk gigi. Pada e-KTP, yang digunakan adalah sidik jari. Penggunaan sidik jari e-KTP lebih canggih dari yang selama ini telah diterapkan untuk SIM (Surat Izin Mengemudi). Sidik jari tidak hanya dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti di SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui *chip* yang terpasang di kartu. Data yang disimpan di kartu tersebut telah dienkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu. Proses pengambilan sidik jari dari penduduk sampai dapat dikenali dari *chip* kartu adalah sebagai berikut: Sidik jari yang direkam dari setiap wajib KTP adalah seluruh jari (berjumlah sepuluh), tetapi yang dimasukkan datanya dalam *chip* hanya dua jari, yaitu jempol dan telunjuk kanan. Sidik jari dipilih sebagai autentikasi untuk e-KTP karena alasan berikut:

1. Biaya paling murah, lebih ekonomis daripada biometrik yang lain
2. Bentuk dapat dijaga tidak berubah karena gurat-gurat sidik jari akan kembali ke bentuk semula walaupun kulit tergores
3. Unik, tidak ada kemungkinan sama walaupun orang kembar

## 2. Tujuan E-KTP

Tujuan E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional yang masih belum memadai di Indonesia dimana memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya. Beberapa diantaranya digunakan untuk hal-hal berikut:

1. Menghindari pajak
2. Memudahkan pembuatan paspor yang tidak dapat dibuat di seluruh kota
3. Mengamankan korupsi
4. Menyembunyikan identitas (misalnya oleh para teroris)

Tujuan utama dibuatnya E-KTP ialah sebagai:

1. Identitas jati diri tunggal
2. Tidak dapat dipalsukan
3. Tidak dapat digandakan
4. Dapat dipakai sebagai kartu suara dalam pemilu atau pilkada

E-KTP pada dasarnya memiliki fungsi yang sama dengan KTP konvensional, namun pada E-KTP lebih menggunakan teknologi informatika zaman sekarang seperti penggunaan chip dan sidik jari. Seperti pada tabel perbedaan E-KTP dan KTP konvensional berikut ini:

Tabel 1. Perbedaan E-KTP dan KTP Lama

	Karakteristik	Teknologi	Validasi	Gambar
KTP Lama	Photo dicetak pada kartu, Tanda Tangan/Cap Jempol, Data tercetak dengan komputer	Bahan terbuat dari plastik, Guloche Pattrens pada kartu, Hanya untuk Keperluan ID	Pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst	
E-KTP	Photo dicetak pada kartu, Mampu menyimpan data, Data dibaca/ditulis dengan card Reader	Bahan terbuat dari PVC/PC, Guilloche Patterns kartu, Terdapat microchips sebagai media	Pengawasan dan verifikasi pengesahan dari tingkat terendah RT/RW dst, Tidak bisa di Palsukan, Hanya satu kartu untuk	

	penyimpanan data, data finger print biometric sebagai uniq identificato n personal	satu orang, Multi Aplikasi, Diterima secara International	
--	--	---	--

### 3. Syarat dan Prosedur E-KTP

#### 1. Syarat

- a. Berusia 17 tahun
- b. Menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan
- c. Mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan
- d. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)

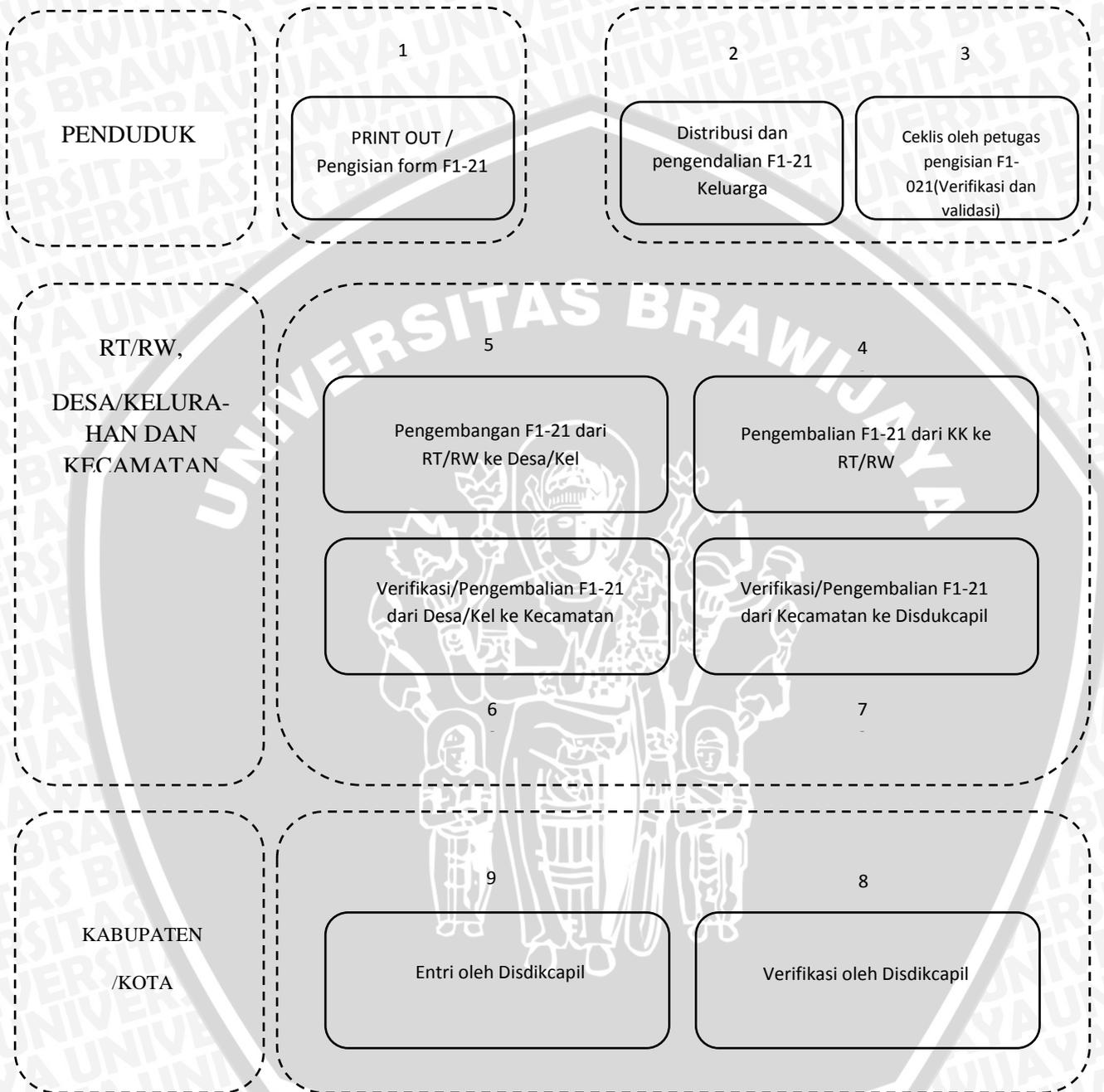
#### 2. Prosedur

- a. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan
- b. Pemohon menunggu pemanggilan nomor antrean
- c. Pemohon menuju keloket yang telah ditentukan
- d. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data
- e. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung

- f. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan
- g. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dan pemindaian retina mata
- h. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari
- i. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan



Tabel 2 Tahapan Pembuatan e-KTP



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2016)

## D. Efektivitas

### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai efek, pengaruh atau akibat. Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2002) efektif berarti dapat membawa hasil, berhasil guna, manjur atau mujarab, ada efeknya (akibat, pengaruhnya, kesannya). Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Sedangkan Georgopolous dan Tannembbaum (1985:50), mengemukakan:

“Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.”

Efektivitas merupakan bentuk kemampuan pegawai dan organisasi seperti menurut Agung Kurniawan (2005:109), dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi)

daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” .

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas,kualitasdan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

## 2. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (1978:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut

tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi ada tiga pendekatan yang dapat digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis (1987:55),

yakni:

1. Pendekatan Sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana.

Efektivitas memiliki kriteria-kriteria dalam pengukurannya seperti menurut Steers dalam Tangkilisan (2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlabar
5. Pencarian sumber daya

Efektivitas memiliki beberapa ukuran-ukuran untuk mengukur tingkatannya seperti menurut Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "Efektivitas Organisasi" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

## 2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

## 3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yakni peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Duncan (dalam Steers 1985;53), yaitu:

1. Pencapaian Tujuan
2. Integrasi
3. Adaptasi

Alasan penulis memilih teori ini menjadi fokus penelitian karena dengan teori ini efektivitas yang ingin diukur akan lebih dapat menjelaskan secara tepat fenomena dalam kebijakan yang penulis ingin meneliti, serta teori ini juga merupakan teori sederhana dan mudah dimengerti.

### 3. Faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas

Efektivitas kerja dipengaruhi beberapa faktor dimana faktor-faktor ini merupakan hal-hal yang dibutuhkan untuk membuat efektivitas kerja, seperti menurut Ronald Reilly (2003:119) faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja dalam organisasi sebagai berikut:

#### a. Waktu

Ketepatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama. Semakin lama tugas yang dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang sedikit.

#### b. Tugas

Bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada pegawainnya.

#### c. Produktivitas

Seorang pegawai mempunyai produktivitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.

d. Motivasi

Pemimpin dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi karyawan untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.

e. Evaluasi Kerja

Pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada pegawainya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.

f. Pengawasan

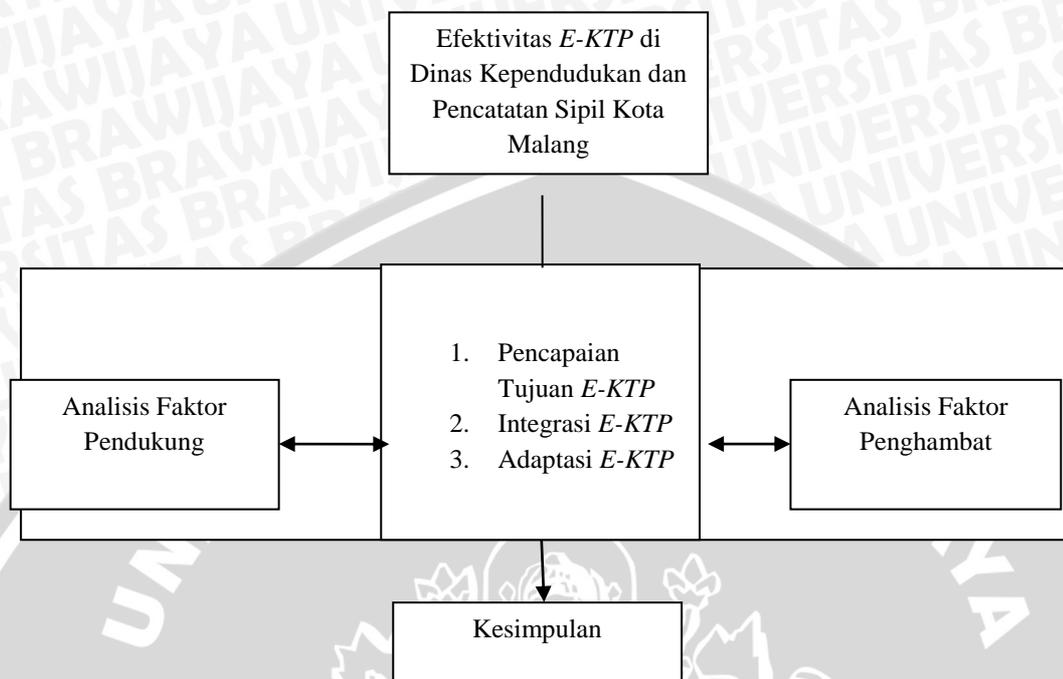
Dengan adanya pengawasan, maka kinerja pegawai dapat terus teroantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

g. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai sewaktu bekerja.

h. Perlengkapan dan Fasilitas

Perlengkapan dan fasilitas adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja. Fasilitas yang kurang lengkap akan mempengaruhi kelancaran pegawai dalam bekerja. Semakin baik sarana yang disediakan oleh pemerintah akan mempengaruhi semakin baiknya kerja seseorang dalam mencapai tujuan.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam suatu konteks khusus yang alamiah dan bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang menjadi objek penelitian. Menurut Moleong (2006:14) seorang peneliti yang mengadakan penelitian kualitatif biasanya berorientasi pada teori yang sudah ada. Pada penelitian kualitatif, teori dibatasi pada pengertian dimana suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris. Salah satu dari teori dasar penelitian kualitatif adalah penelitian lapangan (*field research*) dimana juga dianggap sebagai pendekatan luas sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Dalam penelitian lapangan peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.

Pengertian penelitian dalam Denzin dan Lincoln 1987 dalam Moeleong (2006:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari pengertian ini, latar ilmiah dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena yang ada dan dimanfaatkan dengan berbagai metode yang ada yang biasanya dimanfaatkan

adalah wawancara, pengamatan dan pemanfaatan dokumen. Begitu juga menurut Pasolong (2012:32) metode penelitian deskriptif kualitatif mengutamakan peneliti dalam melihat kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam penelitian kualitatif, “proses” penelitian merupakan sesuatu yang lebih penting dibanding dengan “hasil” yang diperoleh karena itu peneliti sebagai instrumen pengumpul data merupakan suatu prinsip utama, hanya dengan keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data lah hasil penelitian dapat dipertanggung jawabkan.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian mempunyai tujuan untuk memberikan batasan-batasan terhadap permasalahan yang diteliti agar penelitian tidak mengalami pebiasan dan meluas. Penulis mengemukakan beberapa fokus penelitian adalah sebagai berikut

1. Efektivitas Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang
  - a. Pencapaian Tujuan
  - b. Integrasi
  - c. Adaptasi
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Upaya pelaksanaan E-KTP di Kota Malang
  - a. Faktor Pendukung
    1. Kesadaran Masyarakat
    2. Sarana dan Prasarana yang memadai

### 3. Syarat Pengurusan e-KTP yang mudah

#### b. Faktor Penghambat

1. Kesulitan Akses
2. Keterlambatan pengiriman hasil rekam data

### C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian dilakukan, untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Upaya untuk menentukan lokasi dan situs penelitian merupakan kegiatan yang sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan penelitian, lokasi penelitian yang dimaksud disini adalah Kota Malang.

Adapun situs penelitian ini ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Perkantoran Terpadu Gedung A, Jl. Mayjen Sungkono, Malang. Jadi yang dimaksud dengan situs penelitian adalah lokasi atau tempat dimana peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan badan pemerintah yang bertanggung jawab terhadap semua urusan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang. Penulis juga memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah Kota Malang dikarenakan merupakan salah satu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terbaik versi Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2015 dan 2016.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yaitu menyangkut orang atau pihak yang disajikan sebagai narasumber. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah:

##### **1. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya. Jenis data ini diperoleh melalui informan yang berhubungan dengan objek penelitian meliputi wawancara mendalam.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan jenis data yang bersumber dari media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Yakni data yang diperoleh melalui dokumen atau arsip, peraturan-peraturan, laporan dan referensi dari internet maupun koran yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer.

Dari penjelasan di atas, maka sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif dimana menurut Moleong (2002:112) adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dalam penelitian ini ialah informan, dokumen, dan peristiwa.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

##### **1. Observasi**

Observasi ialah kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh data yang aktual dari sumber data. Menurut Margono (199) yang dikutip oleh Zuriah (2009:173) observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Berdasarkan jenisnya, observasi dibagi menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut :

- a. Observasi langsung, yaitu observasi yang dilakukan dimana observer berada bersama objek yang diselidiki. Dalam penilitan ini peneliti melakukan observasi lansung dimana peneliti mencoba meneliti dan wawancara bersama dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang.
- b. Observasi tidak langsung yaitu observasi atau pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang kan diteliti misalnya melalui film, rangkaian slide atau rangkaian foto. Dalam penilitan ini peneliti melakukan observasi tidak lansung dimana peneliti mencoba meneliti dan mendata slide yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang

## 2. Wawancara

Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan wawancara langsung dengan sumber-sumber data primer yang telah ditetapkan sebelumnya untuk memperoleh data yang aktual yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Dalam kegiatan wawancara terjadi hubungan antara dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan

mereka masing-masing dalam Idrus (2009:120). Adapun pihak yang diwawancarai dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Ibu S.D Sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Ibu T.P Sebagai Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas kependudukan Kota Malang
- c. Bapak H.W Sebagai Kepala Pengelolaan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
- d. Bapak S.M Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang
- e. Mba P.D sebagai salah satu mahasiswi di Kota Malang
- f. Ibu D. A sebagai penduduk Kota Malang

### 3. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari dokumen, data atau arsip yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari Dinas kependudukan Kota Malang yakni data dokumentasi proses perekaman data dan dokumentasi alat perekam sidik jari dan iris mata yang digunakan Dinas kependudukan Kota Malang.

### F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh penelitian dalam mengumpulkan data yang mendukung penelitiannya. Berdasarkan Arikunto dalam Zuriyah (2009:168) kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. Dalam penelitian ini peneliti merupakan instrumen utama penelitian

yang mempunyai fungsi sebagai pengumpul data dengan menggunakan panca inderanya untuk menangkap fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan.

Berikut adalah instrumen penunjang yang dibutuhkan dalam penelitian ini :

1. Peneliti sendiri

Peneliti sendiri dengan melakukan pengamatan atau pencatatan terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian.

2. Pedoman wawancara (*interview guide*)

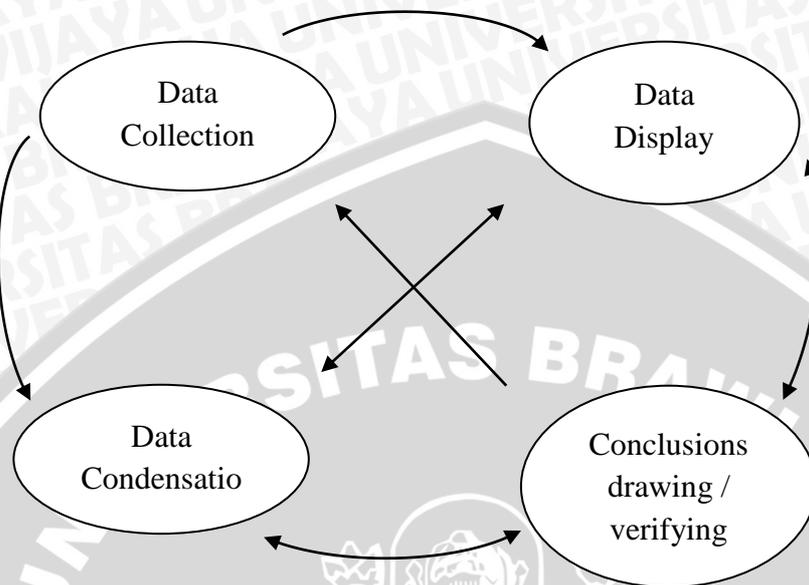
Serangkaian pertanyaan yang memfokuskan pada permasalahan penelitian yang digunakan sebagai pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara dengan informan.

3. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang ini meliputi alat tulis menulis dan buku catatan untuk mencatat data-data di lapangan dan kamera untuk mendokumentasikan kegiatan

### G. Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisa interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga komponen. Alur kegiatan dalam analisa kualitatif menurut Milles dan Hubberman dalam Saldana (2014:14) yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi :



Gambar 2 Model analisa data interaktif (Miles and Huberman dan saldana 2014:14)

Komponen gambar analisis data Miles and Huberman dalam Saldana (2014:33) di atas dapat dijelaskan sebagai berikut yaitu :

1. Kondensasi data

Kondensasi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung secara terus menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi data dilakukan dengan cara data diperoleh di lokasi penelitian dituangkan dalam uraian atas laporan secara lengkap dan terinci.

Kondensasi data dalam penelitian yang telah dilakukan peneliti seperti mendapat data jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP pada tahun 2016 selanjutnya peneliti menyederhanakan, data dirangkum, dipilih hal-hal pokok,

difokuskan pada hal-hal yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya. Hal ini dilakukan secara terus menerus sampai pada tahap analisa data selanjutnya yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh di lapangan.

## 2. Penyajian Data

Data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks bersifat naratif. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Adanya penyajian data dapat memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Contohnya seperti dari data hasil wawancara antara peneliti dengan partisipan yang sudah dikondensasi, peneliti membuat tabel berdasarkan pertanyaan sesuai dengan permasalahan penelitian dan diuraikan inti dari jawaban pertanyaan tersebut.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Peneliti dalam hal ini bertujuan untuk mencari makna yaitu mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi yang memungkinkan adanya alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi berarti meninjau ulang pada catatan lapangan untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, juga upaya-upaya yang luas untuk mendapatkan salinan suatu temuan dalam data yang lain dan data harus diuji kebenarannya. Kesimpulan awal yang dikemukakan sifatnya masih sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Serta dalam data dengan teori tersebut terdapat sebuah hubungan atau kesamaan, maka peneliti harus mengambil garis besar dari hasil penelitian tersebut disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian. Contohnya setelah melalui proses kondensasi data dan penyajian data, data hasil penelitian yang diperoleh peneliti harus disesuaikan dengan teori yang sudah ada. Seperti penarikan kesimpulan dari hasil data jumlah penduduk yang telah memiliki e-KTP menunjukkan bahwa sudah terpenuhinya tujuan yang ingin dicapai pemerintah Kota Malang.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data Umum

##### 1. Gambaran Umum Kota Malang

Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440 – 667 meter di atas permukaan air laut (Dpl), pada posisi  $112,06^{\circ}$  –  $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  –  $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan. Data klimatologi dari Stasiun Klimatologi Karangploso (stasiun meteorologi dan geofisika terlengkap dan terdekat) menunjukkan bahwa pada rentang waktu 2001-2011 kisaran rata-rata suhu bulanan di wilayah Malang Raya minimal sebesar  $23,63^{\circ}\text{C}$  yang terjadi pada Bulan Agustus dan suhu rata-rata maksimal  $25,51^{\circ}\text{C}$  yang terjadi pada Bulan Oktober. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang 2017)

Kelembaban udara bulanan terendah tercatat sebesar 65 % yang terjadi pada bulan Oktober 2005, sedangkan kelembaban bulanan tertinggi terjadi pada bulan Desember 2007 dan bulan April 2011 yaitu sebesar 86 %. Kelembaban udara rata-rata bulanan yang tertinggi terjadi pada bulan Maret yaitu sebesar 82,11 %, sedangkan kelembaban udara rata-rata terendah terjadi pada bulan Agustus yakni sebesar 71,99 %. Tahun 2011 merupakan tahun paling lembab dalam rentang waktu tersebut, dimana kelembaban rata-ratanya terukur sebesar 81,50 % sedangkan kelembaban rata-rata yang paling rendah terjadi pada tahun 2005 yaitu sebesar 73,23 %. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang 2017)



Di Stasiun Klimatologi Karangploso, penguapan (evapotranspirasi) dihitung menggunakan Program Cropwat. Data yang dihasilkan menunjukkan bahwa selama periode 2001-2011 penguapan rata-rata bulanan tertinggi terjadi pada bulan Oktober, yakni sebesar 6,59 mm/hari. Sedangkan penguapan rata-rata bulanan terendah terjadi pada bulan Desember, yakni sebesar 3,68 mm/hari. Penguapan rata-rata tahunan terendah terjadi pada tahun 2010, yakni sebesar 3,00 mm/hari. Sedangkan penguapan rata-rata tahunan tertinggi terjadi pada tahun 2006, yakni sebesar 5,79 mm/hari. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang 2017)

Kecepatan angin di wilayah studi direpresentasikan oleh data kecepatan angin yang diukur oleh Stasiun Klimatologi Karangploso. Pada periode 2001-2011 rata-rata kecepatan angin tertinggi terjadi pada bulan September, yakni 7,56 km/jam. Sedangkan rata-rata terendah terjadi pada bulan Desember, dimana rata-rata hembusan angin sebesar 4,83 km/jam. Kecepatan rata-rata hembusan angin tertinggi terjadi pada tahun 2009 sebesar 8,27 km/jam. Sedangkan kecepatan rata-rata hembusan angin terendah terjadi pada tahun 2007, yakni sebesar 4,10 km/jam. Data kedalaman hujan menunjukkan bahwa musim kemarau dimulai pada bulan Juni sampai dengan September, sedangkan untuk bulan Oktober sampai dengan Mei terjadi musim hujan. Kedalaman hujan tahunan di Kota Malang sebesar 1.330 – 3.138 mm dengan rata-rata hujan sebesar 156 mm. Pada tahun 2011 kedalaman hujan yang terukur di Stasiun Klimatologi Karangploso mencapai titik tertinggi selama periode 2001-2011, yakni sebesar 3.138 mm. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang 2017)

Keadaan geologi regional terutama berdasarkan pada hasil penelitian terdahulu oleh Van Bemmelen R.W. (1949) dalam buku “Geology of Indonesia” menyatakan bahwa secara fisiografis Kota Malang termasuk dalam Sub Zona Jalur Solo. Keadaan tanah di wilayah Kota Malang antara lain :

1. Bagian selatan termasuk dataran tinggi yang cukup luas, cocok untuk industri.
2. Bagian utara termasuk dataran tinggi yang subur, cocok untuk pertanian.
3. Bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan yang kurang subur.
4. Bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas dan menjadi daerah pendidikan.

Jenis tanah di wilayah Kota Malang terdapat 4 macam, yaitu :

1. Alluvial kelabu kehitaman dengan luas 6.930.257 Ha
2. Mediteran coklat dengan luas 1.225.160 Ha.
3. Asosiasi latosol coklat kemerahan dan grey coklat dengan luas 1.942.160 Ha.
4. Asosiasi andosol coklat dan grey humus dengan luas 1.765.160 Ha.

Struktur tanah pada umumnya relatif baik, akan tetapi yang perlu mendapatkan perhatian adalah penggunaan jenis tanah alluvial yang memiliki sifat agak mengembang jika basah dan mengkerut jika kering. Berdasarkan kondisi fisiologi dan geologi diatas, kondisi tanah masih sesuai untuk digunakan untuk lahan terbangun. Wilayah Kota Malang dikelilingi oleh wilayah pegunungan antara lain Gunung Semeru, Kawi, Anjasmoro dan Arjuno. Kondisi bentangnya sebagian besar wilayahnya merupakan dataran rendah dengan ketinggian antara 0 – 15% yang meliputi 96,6 % luas wilayah Kota Malang,

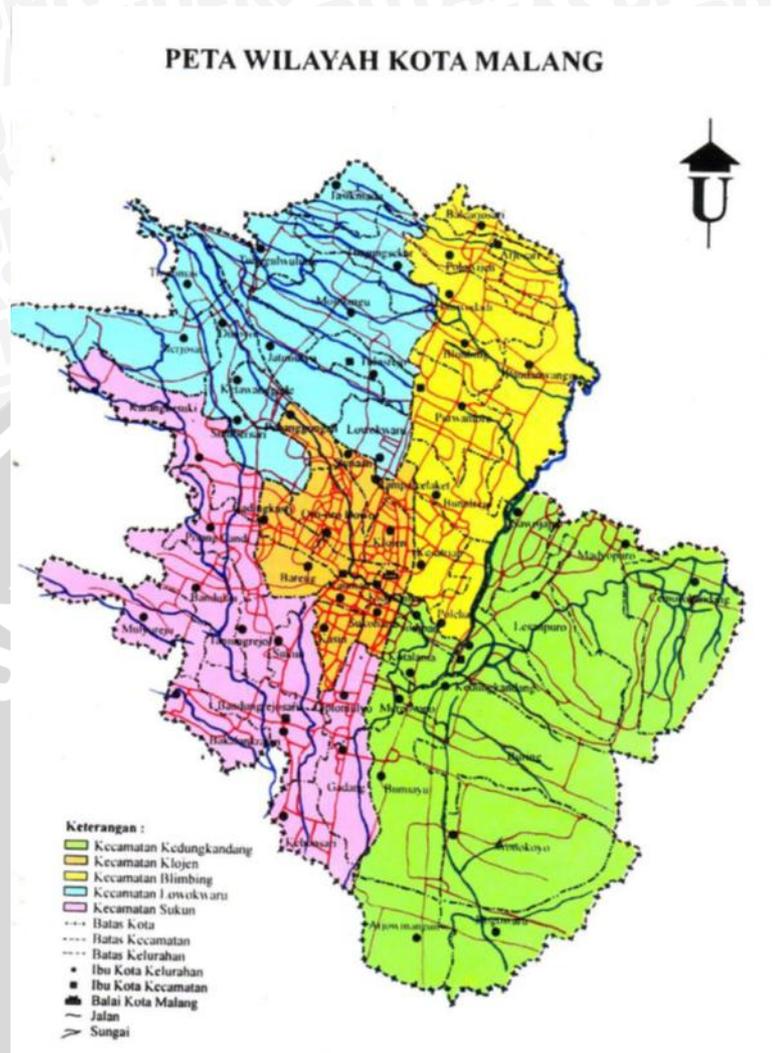
sedang sisanya 3,4 % merupakan kawasan berlereng dengan kemiringan lebih besar dari 15 %.

Posisi Kota Malang berada di selatan dari Ibu Kota Propinsi Jawa Timur dengan batas-batas wilayah :

1. Sebelah Barat Kota Batu
2. Sebelah Selatan Kabupaten Malang
3. Sebelah Timur Kabupaten Malang
4. Sebelah Utara Kabupaten Malang

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2017)





Gambar 3 : Peta Kota Malang

Sumber : Bappeda Kota Malang 2017

**a. Kondisi Demografis**

Kota Malang dengan luas wilayah 115,40 km<sup>2</sup> terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan dan mempunyai jumlah Rukun Warga sebanyak 544 dengan jumlah Rukun Tetangga sebanyak 4.068. Sampai dengan tahun 2014 jumlah penduduk Kota Malang sebanyak 865.306 jiwa yang terdiri dari laki-laki 432.308

jiwa dan perempuan 432.998, dengan kepadatan penduduk kurang lebih 7.498 jiwa/km<sup>2</sup>. (Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang 2017)

Agama yang terdapat di Kota Malang terdiri Islam, Kristen, Katholik, Hindu, Budha dan Konghuchu/Penghayat Kepercayaan. Adapun penduduk Kota Malang mayoritas memeluk agama Islam dan sebagian kecil memeluk agama yang lainnya. Sedangkan untuk penggunaan bahasa sehari-hari penduduk Kota Malang menggunakan bahasa Jawa dan sebagian bahasa Madura.

#### **b. Gambaran Ekonomi**

Seperti kota-kota lain di Indonesia, Kota Malang baru tumbuh dan berkembang setelah hadirnya pemerintah kolonial Belanda. Fasilitas umum direncanakan sedemikian rupa agar memenuhi kebutuhan keluarga Belanda. Kesan diskriminatif itu masih berbekas hingga sekarang. Misalnya Ijen Boulevard dan kawasan sekitarnya hanya dinikmati oleh keluarga-keluarga Belanda dan Bangsa Eropa lainnya, sementara penduduk pribumi harus puas bertempat tinggal di pinggiran kota dengan fasilitas yang kurang memadai. Kawasan perumahan itu sekarang bagai monumen yang menyimpan misteri dan seringkali mengundang keluarga-keluarga Belanda yang pernah bermukim disana untuk bernostalgia.

Pada Tahun 1879, di Kota Malang mulai beroperasi kereta api dan sejak itu Kota Malang berkembang dengan pesat. Berbagai kebutuhan masyarakatpun semakin meningkat terutama akan ruang gerak melakukan berbagai kegiatan. Akibatnya terjadilah perubahan tata guna tanah, daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat, misalnya dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan industri.

### c. **Visi dan Misi Kota Malang**

Visi Kota Malang : “Terwujudnya Kota Malang sebagai Kota Bermartabat”.

Misi Kota Malang :

1. Meningkatkan kualitas, aksesibilitas dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan.
2. Meningkatkan produktifitas dan daya saing daerah.
3. Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender serta kerukunan sosial.
4. Meningkatkan pembangunan infrastruktur dan daya dukung kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan.
5. Meningkatkan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Malang)

### 2. **Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan tugas pokok penyusunan dan pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan daerah dibidang pencatatan sipil. Untuk menjalankan tugasnya Menurut Peraturan Walikota No.57 pasal 3 tahun 2012 tentang fungsi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yakni :

- a. perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

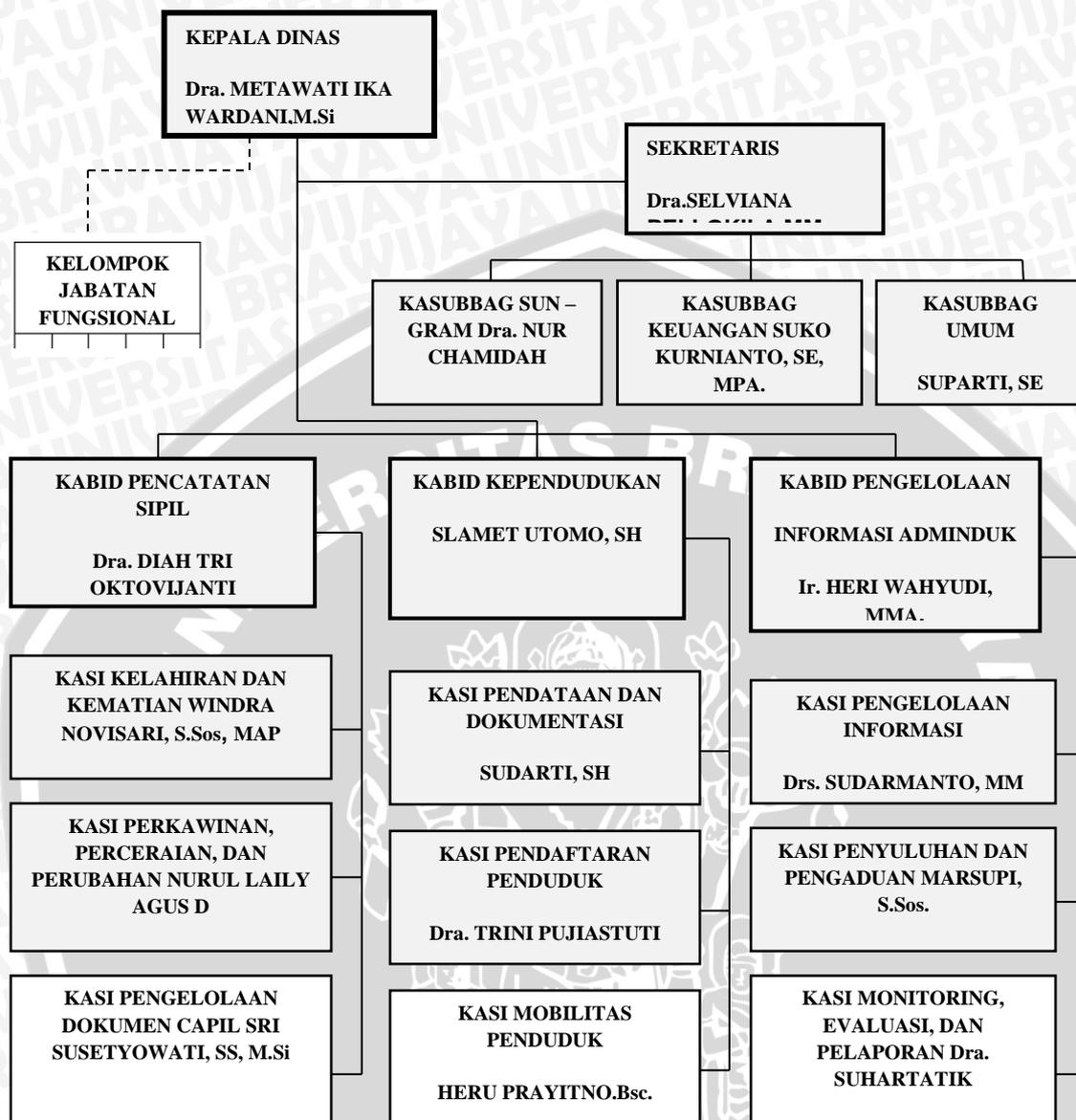
- b. penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- d. pelaksanaan pemberian NIK;
- e. penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;
- f. pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil;
- g. pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
- h. pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
- i. pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
- j. pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil;
- k. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kependudukan;
- l. pelaksanaan pencatatan sipil;

a. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Visi : “Terwujudnya Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang Prima, Adil, Terukur, Transparan, Berbudaya dan Bersih”.

Misi: “Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menjalankan setiap program dan kegiatannya selalu berdasarkan asas kerja dan juga visi misi yang ada. Untuk menjalankan hal ini diperlukan adanya struktur organisasi yang jelas dan tugas pokok kerja para pegawai yang menunjukkan keteraturan suatu organisasi, berikut adalah struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang:



Gambar 4 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2016

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

## **A. Penyajian Data Fokus**

### **1. Efektivitas Pelaksanaan E-KTP dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang**

#### **a. Pencapaian Tujuan**

Pencapaian tujuan pelaksanaan perekaman data e-KTP di Kota Malang sebagai suatu proses dilalui mulai tahapan perencanaan hingga pelaksanaan. Masing-masing tahapan ini perlu dilakukan komunikasi yang baik guna koordinasi masing-masing bagian bisa bekerja secara optimal. Untuk dapat mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu, pencapaian sasaran/ target yang telah ditentukan.

Tahapan perencanaan pelaksanaan perekaman data program dan kurun waktu pencapaian target pendataan e-KTP di Kota Malang yang sudah dijalankan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun latar belakang dan tujuan dibentuknya e-KTP diungkapkan oleh ibu T.P sebagai Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu :

“ Jadi latar belakang dan tujuan diubahnya KTP biasa dengan e-KTP mas adalah dikarenakan masih ditemukannya banyak masalah dalam

pembuatan dan pelaksanaan KTP biasa seperti masih ditemukannya KTP ganda pada satu orang warga, adanya penghindaran pajak, dapat dengan mudahnya menyembunyikan identitas para imigran ilegal ataupun teroris”. (Wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Satu satunya upaya yang dapat menyelesaikan masalah pada KTP biasa ialah dengan mengubahnya menjadi e-KTP, diharapkan dengan adanya e-KTP yang berbasis data informasi dan komputer membuat pendataan kependudukan menjadi lebih baik. Adapun Tujuan utama dan perbedaan e-KTP dengan KTP biasa yang diungkapkan Bapak H.W Sebagai Kepala Pengelolaan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu :

“ E-KTP ini sangat canggih karena dilengkapi oleh kecanggihan pada era sekarang ini mas, dimana setiap warga hanya akan dimungkinkan memiliki 1 (satu) buah e-KTP karena dalam proses pembuatannya harus disertai dengan sidik jari dari orang tersebut dan juga iris mata yang langsung direkam oleh para petugas, sehingga hal ini akan membuat e-KTP tidak dapat dipalsukan dan tidak dapat untuk digandakan lagi”. (Wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Malang melakukan program e-KTP untuk mengatasi permasalahan yang ada pada KTP biasa. Hal itu dilakukan karena sudah menjadi kewajiban bagi Disdukcapil untuk mendorong seluruh pemangku kepentingan dan berkomitmen dalam mencegah dan mengurangi resiko dan kecurangan dalam proses pendataan kependudukan. Awal mula pelaksanaan e-KTP ini juga sudah dilaksanakan serentak oleh kota – kota di Indonesia, seperti hasil wawancara dengan Ibu T.S Sebagai Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menyebutkan bahwa:

“Sesuai dengan Hasil Kesepakatan Rapat Kerja Nasional Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2010 dan 2011 yang lalu mas, dalam rangka penerapan program e-KTP di Kota Malang Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Malang telah melaksanakan Pemutakhiran data wajib KTP secara periodik sampai mulai Januari 2011 hingga saat ini, penyediaan tenaga teknis pelayanan penerbitan KTP Elektronik juga telah disediakan dengan jumlah yang cukup memadai, dan target yang ingin dicapai ialah sekitar 100% penduduk yang usia 17 tahun keatas wajib memiliki dan mengubah KTP lama menjadi e-KTP dalam kurun waktu 5 tahun dari 2011 sampai 2016” ( Wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Hal ini juga sesuai dengan data yang diperoleh peneliti tentang Rekapitulasi

Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan KTP, seperti pada tabel dibawah ini :



Tabel 3 Rekapitulasi Jumlah Penduduk Menurut Kepemilikan KTP

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Wajib memiliki KTP			Memiliki KTP	Belum memiliki KTP
			L	P	L+P		
1	Blimbing	196.847	72.717	74.424	147.141	138.393	8.748
2	Klojen	110.136	41.020	43.927	84.947	80.512	4.435
3	Kedung Kandang	208.979	76.514	77.553	154.067	144.334	9.733
4	Sukun	206.612	76.254	77.327	153.581	144.915	8.666
5	Lowokwaru	172.813	64.057	65.802	129.859	123.109	6.750
	Jumlah	895.387	330.562	339.033	669.595	631.263	38.332

( Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2016)

Hasil wawancara peneliti menyimpulkan ternyata pencapaian target sasaran yang sempurna 100% penyelesaian perekaman kepada wajib KTP masih belum terpenuhi. Untuk mencapai target yang telah ditentukan maka diperlukan adanya persiapan yang matang dan baik. Terkait dengan persiapan pelaksanaan penerapan KTP Elektronik (e-KTP) melalui hasil wawancara dengan Ibu T.S Sebagai Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menyebutkan bahwa:

“Sesuai dengan Hasil Kesepakatan Rapat Kerja Nasional Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah melaksanakan beberapa hal seperti:

- a. Pemutakhiran data wajib KTP secara periodik sampai akhir Desember 2016

- b. Nomenklatur instansi pelaksana sesuai amanat Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007, yakni diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Perangkat hukum berupa Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- d. Tersedianya sarana dan prasarana
- e. Telah diterbitkan dan didistribusikannya SP NIK kepada penduduk.
- f. Tersedianya tenaga teknis pelayanan penerbitan KTP Elektronik
- g. Terjaganya akurasi data base kependudukan, baik dalam pelayanan pendaftaran penduduk maupun pencatatan sipil.
- h. Terprogram dan terlaksananya sosialisasi penerapan KTP Elektronik kepada masyarakat.

(Wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan keadaan tersebut di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa untuk melaksanakan penerapan KTP Elektronik diperlukan adanya kesiapan yang mantap baik dari segi kualitas persiapan maupun dari segi kuantitas kegiatan persiapan, terutama dukungan penuh dari pihak pemerintah dan legislatif setempat. Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, Menurut Ibu T.S Sebagai Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bahwa :

“Berdasarkan data aplikasi pada akhir bulan Desember 2016, diperoleh informasi perkembangan kependudukan pada 5 kecamatan jumlah penduduk adalah 895.387 jiwa yang tersebar pada Kecamatan Blimbing, Klojen, Kedung Kandang, Sukun, dan Lowokwaru.” Dimana dalam mendata jumlah masyarakat yang tergolong banyak ini diperlukannya tim pelaksana e-KTP yang siap bekerja dengan aktif dan siap melayani masyarakat”. (Wawancara Pada pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Terkait dengan tugas Tim Pelaksana e-KTP, Bapak H.W Sebagai Kepala Pengelolaan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengemukakan bahwa:

“Tugas tim di Dinas adalah berupa dukungan anggaran, sosialisasi, sarana TI, Personil Pelayanan e-KTP, ATK, makan dan minum. Selanjutnya tugas pihak pemerintah kota maupun kecamatan adalah Dukungan tempat pelayanan, listrik, personil keamanan dan pengaturan jadwal pelayanan rekam data. Sementara tugas tim di tingkat desa/kelurahan adalah Mobilisasi wajib KTP (mendistribusikan undangan), koreksi data wajib KTP.” (Wawancara pada tanggal 30 Januari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Disdukcapil malang telah melaksanakan tugasnya untuk mendata kependudukan pada 5 (lima) kecamatan yang ada di Kota Malang, selain itu juga telah dibentuknya tim di Dinas yang memiliki tugas masing- masing dalam upaya pengoptimalan fungsi Disdukcapil Kota Malang. Upaya untuk pencapaian tujuan ataupun target sasaran sangat diperlukan komunikasi antar bagian para pelaksana kegiatan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak H.W Sebagai Kepala Pengelolaan Informasi Adminduk mengenai komunikasi yaitu :

“ Faktor yang sangat penting dan berpengaruh dalam terciptanya suatu efisiensi kerja adalah terjalannya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara kita pelaksana kebijakan e-KTP di Disdukcapil Kota Malang ini mas. Dimana komunikasi kebijakan e-KTP dimaksudkan disini ialah untuk memudahkan aparaturnya pelaksana kebijakan e-KTP kepada masyarakat. Penentu keberhasilan e-KTP adalah komunikasi yang tepat sasaran dan tidak menimbulkan kesalahpahaman (miss communication) yang berdampak buruk pada pelaksanaan kebijakan e-KTP”. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Komunikasi dikonsepsikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain atau pemberian pesan dari sumber kepada penerima. Seperti yang disampaikan oleh Ibu S.D Sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yaitu :

“Komunikasi dilihat sebagai proses linear yang menggambarkan adanya proses pemindahan sesuatu yang kongkret dari suatu tempat ketempat lain. Pesan-pesan dalam berkomunikasi dianggap sebagai suatu yang kongkrit dari suatu tempat ketempat lain. Sehingga diharapkan dalam peenerapan e-KTP ini kami menyampaikan informasi yang tepat dan dapat membuat masyarakat Kota Malang ingin segera membuat ataupun mengganti menjadi e-KTP mas” (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikasi juga merupakan faktor penting dalam pencapaian tujuan e-KTP dimana komunikasi dapat berjalan dengan baik apabila aparturnya dapat memahami dengan jelas apa yang dimaksud dengan komunikasi dan apa pentingnya komunikasi untuk kelancaran dalam melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan dengan baik karena kebijakan dapat berjalan apabila komunikasi dapat terjalin dengan sangat baik. Hubungan aparatur dengan komunikasi adalah dua faktor yang berkesinambungan dan berkaitan satu sama lain. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Oleh karena itu Sasaran merupakan sesuatu yang akan dituju dalam hal pelaksanaannya yang memberikan arah pada suatu kegiatan. Sasaran diupayakan untuk dapat dicapai dalam kurun waktu tertentu secara berkesinambungan sejalan dengan tujuan yang ditetapkan dalam rencana strategi, dan hal ini dapat terwujud dengan adanya sasaran , strategi dan juga komunikasi dalam menjalankan program pendataan e-KTP.

## b. Integrasi

Integrasi menyangkut tentang penyampaian informasi dimana sosialisasi yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan pelaksanaan kebijakan dengan baik, dalam penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik namun dalam penyampaian informasi ini seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses penyampaian informasi. Adanya komunikasi yang berkesinambungan antara Kepala Disdukcapil Kota Malang sebagai instansi pelaksana dengan aparatur pelaksana kebijakan e-KTP harus terdapat jalur komunikasi dengan penyampaian informasi yang baik. Penyampaian informasi harus tepat dan jelas sesuai dengan jalur komunikasi tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak S.M Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang mengenai penyampaian informasi dalam kebijakan e-KTP:

”Bahwa penyampaian informasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Malang terdapat beberapa tahapan mas yakni dimulai dari Kepala Disdukcapil mengundang seluruh Camat di Kota Malang untuk diberikan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan berbasis elektronik berupa e-KTP, kemudian Camat memberikan sosialisasi kembali kepada Kades beserta elemen -elemen Pemerintahan Desa lainnya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan informasi dengan cara melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat mengenai e-KTP dengan menjelaskan pengertian e-KTP, tujuan e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman data kependudukan e-KTP dan lain sebagainya”. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Jumlah sosialisasi ini juga sesuai dengan data yang diperoleh peneliti jika telah dilakukan sosialisasi kepada kecamatan dan kelurahan yang ada sejak tahun awal pembuatan sampai sekarang, seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Sosialisasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada tahun 2016

No	Tempat	Tanggal	Keterangan
1	Kecamatan Sukun	24 Mei 2016	Sosialisasi Kependudukan dan Administrasi (e-KTP)
2	Kelurahan Kebonsari	22 Maret 2016	Sosialisasi Kependudukan dan Administrasi (e-KTP)
3	Kecamatan Blimbing	12 Mei 2016	Sosialisasi Kependudukan dan Administrasi (e-KTP)
4	Kelurahan Mulyorejo	08 Maret 2016	Sosialisasi Kependudukan dan Administrasi (e-KTP)
5	Kecamatan Lowokwaru	17 Mei 2016	Sosialisasi Kependudukan dan Administrasi (e-KTP)

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang , 2016)

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa proses penyampaian informasi dalam kebijakan dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang dilakukan aparatur Disdukcapil Kota Malang dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak S.M Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang mengenai penyampaian informasi dalam kebijakan e-KTP yakni :

“Dimana tujuan yang direncanakan Disdukcapil Kota Malang adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui kebijakan e-KTP dan dapat memenuhi serta mencapai target penyelesaian perekaman

data kependudukan wajib e-KTP yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah pusat. Dimana kami Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mempunyai inovasi tersendiri dalam penyampaian informasinya mas, yakni Kepala Disdukcapil mengintruksikan kepada Kepala Seksi Pengolahan Data bekerjasama dengan para pegawai di kecamatan untuk menggunakan semua potensi-potensi dari elemen -elemen yang ada di Desa”. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dinas Kependudukan juga untuk mencapai hasil yang optimal dalam penyampaian informasi kecamatan juga harus dapat bekerjasama dengan desa dan para masyarkat, seperti hasil wawancara dengan Bapak S.M Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang yang mengatakan bahwa :

“Dalam koordinasi di kecamatan juga dilakukan dalam acara dan kegiatan yang ada seperti PKK yang sebelumnya diberikan pelatihan oleh Disdukcapil Kota Malang untuk mensosialisasikan kebijakan e-KTP kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan PKK seperti kegiatan posyandu dan kegiatan lainnya untuk mensosialisasikan e-KTP dengan memberikan penyuluhan-penyuluhan mengenai e-KTP melalui perkumpulan pengajian yang bergerak secara langsung kelapangan dan tentunya dengan menggunakan metode-metode *standard operating procedures* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Malang sebagai Instansi pelaksana kebijakan e-KTP”. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan wawancara diatas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa dalam penyampaian informasi hal yang dilakukan oleh Kepala Disdukcapil Kota Malang karena jangkauan penduduk Kota Malang terlalu luas sehingga Kepala Dinas memberikan instruksi mandat keberbagai elemen-elemen masyarakat untuk membantu tugas Kepala Disdukcapil beserta aparatur pelaksana kebijakan e-KTP yang ada di Disdukcapil lainnya dengan menggunakan semua potensi yang ada di

Kecamatan dan Desa. Penyampaian informasi yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Malang beserta elemen-elemen masyarakatnya dapat bermanfaat.

Penyampaian informasi mengenai e-KTP ini dapat membantu masyarakat untuk mengetahui informasi-informasi administrasi kependudukan berbasis elektronik dengan segala manfaat, kelebihan serta kemudahan-kemudahan lainnya yang terdapat pada e-KTP tersebut. Persyaratan dan langkah-langkah masyarakat untuk melaksanakan proses perekaman data e-KTP tidak hanya dapat dilaksanakan di Kecamatan saja namun Disdukcapil membuka dan memberikan pelayanan yang ekonomis bagi seluruh masyarakat Kota Malang. Bapak S.M Sebagai Kepala bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang yang mengatakan bahwa :

“Masyarakat dapat mengikuti proses perekaman data e-KTP langsung di Disdukcapil Kota Malang, karena Pemerintah Pusat telah menyediakan perangkat khusus yang diberikan Pemerintah Pusat kepada Disdukcapil Kota Malang untuk digunakan proses perekaman data kependudukan e-KTP bagi masyarakat yang belum melakukan proses perekaman data kependudukan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan e-KTP langsung di Instansi Pelaksana kebijakan e-KTP yaitu di Disdukcapil Kota Malang. Aparatur pelaksana kebijakan e-KTP memberikan penjelasan mengenai tujuan, manfaat, dan kemudahan lainnya yang terdapat dalam e-KTP. Hal ini dapat dibuktikan dengan antusiasme masyarakat yang begitu besar pada program e-KTP saat ini mas”. (Wawancara pada tanggal 2 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam administrasi kependudukan karena e-KTP ini berlaku diseluruh Indonesia. Sangat berbeda dengan KTP regular sebelumnya yang berlaku di 1 (satu) Provinsi saja dan keuntungan lainnya tidak akan ada pengkloningan KTP lagi. Berdasarkan

wawancara dengan Ibu D.A Sebagai warga yang sudah melaksanakan perekaman data menyebutkan bahwa:

“Pihak kepala desa dan ketua RT menyampaikan undangan untuk menghadiri perekaman data di kantor kecamatan. Kami menyadari bahwa KTP adalah hal yang penting sebagai identitas kita. Ketua RT menyampaikan bahwa kita harus ikut perekaman data supaya dalam berurusan surat menyurat menjadi lebih mudah.” (Wawancara pada tanggal 3 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sudah melaksanakan proses perekaman data kependudukan e-KTP di Disdukcapil Kota Malang, bahwa masyarakat sudah mengetahui penyampaian informasi mengenai mekanisme-mekanisme dan prosedur-prosedur untuk melakukan perekaman data kependudukan e-KTP. Proses perekaman data kependudukan e-KTP sangat mudah diikuti masyarakat dan tidak melalui birokrasi yang berbelit-belit. Kebijakan tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat yang akan melakukan proses perekaman data kependudukan e-KTP langsung di Instansi Pelaksana yaitu di Disdukcapil Kota Malang.

Penyampaian informasi mengenai kebijakan e-KTP sudah disambut antusiasme oleh masyarakat sehingga dapat dilihat dari jumlah rekapitulasi hasil perekaman data kependudukan e-KTP sudah dilaksanakan masyarakat dengan jumlah yang signifikan. Walaupun semua Kecamatan di Kota Malang belum sepenuhnya menyelesaikan proses perekaman data kependudukan e-KTP, hal tersebut terjadi karena sebagian penduduk yang sudah meninggal atau pindah keluar kota tidak melaporkan serta mengurus berita kependudukannya, dan sebagian masyarakat berada diluar kota bahkan diluar negeri untuk menimba ilmu

dan bekerja masih terdaftar sebagai warga penduduk Kota Malang sehingga pada saat dilaksanakan proses perekaman e-KTP data tersebut otomatis memanggil orang-orang tersebut untuk melakukan proses perekaman data kependudukan e-KTP di Disdukcapil Kota Malang. Berdasarkan uraian diatas bahwa penyampaian informasi yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Malang cukup baik.

### c. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Yaitu memfokuskan pada kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Malang untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga pelaksana dari tingkat kabupaten, kecamatan, sampai dengan desa. Menurut hasil wawancara dengan Ibu T.P Sebagai Kepala Seksi Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang disebutkan bahwa:

“Tim pelaksana pelayanan perekaman data adalah terdiri dari tim pelaksana di tingkat kabupaten, tingkat kecamatan, hingga kepala desa dan ketua RT. masing-masing anggota tim pelaksana ditetapkan dengan Surat Keputusan pemerintah Kota Malang.” (Wawancara pada tanggal 3 Februari 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan data pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa untuk pelaksanaan program e-KTP yang diawali dengan pelayanan perekaman data di Kabupaten dan kecamatan yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Malang. Adaptasi juga berhubungan langsung dengan sumber daya manusia dalam pelayanan e-KTP dimana tersedianya jumlah pegawai yang terlibat beserta

tugasnya. Seperti menurut hasil wawancara dengan Ibu T.P Sebagai Kepala Seksi Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang disebutkan bahwa:

“ Untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan cepat tanggap kami menyediakan personel dalam proses perekaman dan pencatatan data penduduk yang ada, seperti 3 personel yang *standby* dalam proses perekaman dan 2 personel dalam pencatatan penduduk dan juga 2 personel dalam pendaftaran penduduk, jumlah ini sudah sangat cukup dalam melayani pendataan e-KTP dan apabila sewaktu-waktu ramai penduduk yang ingin mengurus e-KTP maka personel juga dapat ditambah.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Setiap pegawai yang ditempatkan untuk pelayanan e-KTP selalu dipantau dalam pengerjaan tugas-tugasnya, selain itu guna meningkatkan tugas dan motivasi kerja para pegawai maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan pelatihan. Seperti menurut hasil wawancara dengan Ibu T.P Sebagai Kepala Seksi Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang disebutkan bahwa:

“ Kami selalu mengusahakan untuk memberikan diklat dan pelatihan kerja kepada semua pegawai untuk meningkatkan motivasi dan semakin mendalami tugas dan fungsi pekerjaan mereka, dalam setiap pelatihanpun selalu diberikan topik yang berbeda beda guna memberikan informasi yang berbeda dan berguna untuk meningkatkan pengetahuan para pegawai dinas, diklat juga dibuat untuk memberikan kesempatan para pegawai saling mengenal dan tidak canggung dengan atasan dan pegawai lainnya.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

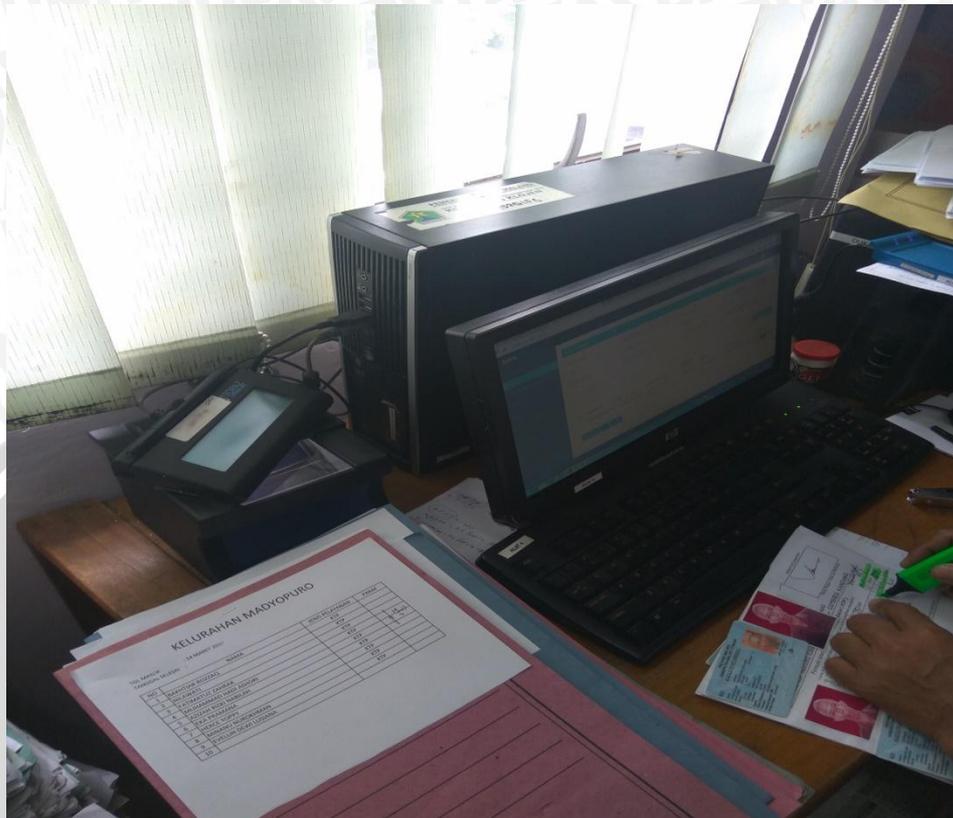
Peneliti mengambil kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan pelatihan diklat dengan tujuan agar meningkatkan motivasi kerja para pegawainya dan juga memberikan ilmu dan informasi baru untuk menambah wawasan para pegawai dan juga sebagai tempat untuk mendekatkan para pegawai dengan pegawai lainnya. Seperti menurut hasil

wawancara dengan Ibu Suparti staf pelayanan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang menyebutkan bahwa:

“Setelah mengikuti Diklat dan pelatihan yang diberikan memang berguna banyak mas, apabila dalam bekerja ini karena ada masa jenuh dan masih terdapat kebingungan dan ketidaktahuan pada hal-hal tertentu dalam pekerjaan maka diklat akan pelatihan merupakan hal yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut, dan manfaatnya benar benar dapat dirasakan langsung karena dalam diklat benar –benar dapat meringankan beban kerja dan memberi pengalaman baru dalam bekerja mas.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Pelayanan administrasi kependudukan juga harus didukung oleh fasilitas yang memadai dan juga cukup untuk menunjang pelayanan e-KTP. Terlebih lagi dalam pelayanan e-KTP yang sudah berbasis teknologi canggih harus disertai pula dengan teknologi dan sarana yang canggih dan memadai juga. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak H.W Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang mengenai penyediaan sarana dan fasilitas e-KTP, yakni:

“Fasilitas memang merupakan faktor yang penting dalam menjalankan administrasi kependudukan terkhusus dalam hal ini administrasi e-KTP, kami sebagai dinas sudah menyediakan fasilitas yang cukup seperti komputer, alat perekam sidik jari, perekaman iris mata, *wifi*, tempat dan latar untuk foto, alat yang bisa digunakan untuk jemput bola (mobil). Semua alat ini sudah sangat cukup mas untuk menjalankan semua tahap administrasi e-KTP.” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)



Gambar 5. Peralatan Dalam Perakaman Data dan Sidik Jari Penduduk  
Sumber : Data Sekunder diolah (Dokumeni Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Malang) 2017

Alat dalam perekamannya juga memiliki jumlah yang mencukupi dan sesuai dengan data yang diperoleh peneliti dalam jumlah inventaris dan alat perekaman e-KTP, seperti pada tabel dibawah ini :

Tabel 5. Alat dan Sarana Sosialisasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada tahun 2016

No	Alat	Jumlah	Keterangan
1	Komputer dan Laptop	12	4 sebagai alat pencatatan, 3 sebagai alat perekam, 3 sebagai alat pendaftaran, 2 laptop
2	Perekam Sidik Jari	5	Sebagai alat perekam sidik jari dalam e-KTP
3	Perekam Iris Mata	5	Sebagai alat perekam iris mata dalam e-KTP
4	Kamera	3	Sebagai alat untuk mengambil gambar
5	Koper untuk Jemput bola	2	Sebagai tempat untuk membawa alat iris mata, sidik jari, kamera dan laptop

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2016



Gambar 6. Alat perekaman untuk jemput bola

Sumber : Data Sekunder diolah (Dokumeni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) 2017

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Kebijakan Program e-KTP dalam Pelaksanaan Pendataan Kependudukan di Kota Malang

### 1. Faktor Pendukung

Dalam pelaksanaan e-KTP terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaannya, antara lain :

#### 1. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Dibantu dengan adanya sosialisasi yang teratur dan informasi yang menyebar luas dari media membuat masyarakat sudah mulai menyadari pentingnya perubahan dari KTP lama ke e-KTP. Hal ini membuat masyarakat pada dasarnya sudah mau mengurus perubahan KTP karena adanya peraturan dan hal baru yang didapat dari e-KTP, seperti hasil wawancara dengan Bapak H.W Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang yang mengatakan bahwa :

“ Sebenarnya mas dari awal pelaksanaan e-KTP dan dengan dilakukannya sosialisasi menyeluruh sudah sangat membuat masyarakat ingin segera mengurus perubahan ke e-KTP karena mereka juga merasa akan sedikit kesulitan dalam pengurusan ATM ,SIM dan hal lain dalam urusan administrasi sehingga kesadaran masyarakat sudah cukup ada dalam hal perubahan KTP ini” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dari kutipan wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam tingkat kesadaran masyarakat sudah ada yang juga didorong oleh sosialisasi dan penyebaran informasi mengenai e-KTP.

## 2. Sarana dan Prasarana yang memadai

Faktor pendukung dalam pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah tersedianya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Seperti tersedianya komputer, jaringan yang cepat dan juga alat pendukung perekaman. seperti hasil wawancara dengan Bapak H.W Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang yang mengatakan bahwa :

“ Sarana dan prasarana sudah pasti menjadi faktor yang sangat mempengaruhi pendataan kependudukan, namun di dinas ini sarana dan prasarana yang ada sudah sangat memadai dan mendukung pekerjaan petugas, seperti jumlah computer yang cukup, jaringan *wifi* yang juga ada dan disertai alat perekaman yang berfungsi dengan baik” (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Berdasarkan kutipan wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang sudah tersedia fasilitas sarana prasarana yang memadai dan cukup untuk meningkatkan kinerja para pegawainya dalam pendataan e-KTP.

## 3. Syarat Pengurusan e-KTP yang mudah

Faktor yang mendorong keberhasilan program e-KTP ini juga dibantu oleh kemudahan syarat pengajuannya, dimana para warga hanya perlu membawa KTP lama dan Kartu Keluarga dan semua akan langsung diurus oleh pegawai dinas, seperti hasil wawancara dengan Bapak H.W Sebagai Kabid Pengelolaan Informasi Kependudukan Disdukcapil Kota Malang yang mengatakan bahwa :

“ Pengurusan e-KTP ini sangat mudah mas, dimana masyarakat hanya perlu membawa KTP lama dan Kartu Keluarga dan langsung bisa

melakukan proses perekaman data, dan kalau untuk warga yang baru berusia 17 tahun hanya perlu membawa Kartu keluarga saja, ini merupakan syarat yang mudah dan simple dan tidak memberatkan masyarakat”. (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dari kutipan wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa untuk mengurus e-KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dapat dilakukan dengan syarat yang mudah dan tidak sulit dimana hanya perlu membawa KTP lama dan Kartu Keluarga dan langsung dapat melakukan pencatatan dan perekaman kependudukan.

## **2. Faktor Penghambat**

Dalam usaha pengembangan yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang ternyata ada beberapa faktor penghambat, yakni:

### **1. Kesulitan Akses**

Faktor penghambat dalam pendataan kependudukan e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang adalah kesulitan akses menuju disdukcapil. Kantor ini berada di pinggir kota dan jauh dari pusat Kota Malang. Hal ini menjadikan disdukcapil sulit ditemukan oleh masyarakat. Mengingat daerah Kota Malang yang sangat luas, lokasi disdukcapil yang jauh dari pusat kota menyulitkan masyarakat dalam menjangkaunya. Sehingga permasalahan yang muncul juga adalah adanya kemalasan penduduk untuk mengurus e-KTP, seperti hasil wawancara dengan salah Mba P.D sebagai salah satu mahasiswi di Kota Malang yang mengatakan bahwa:

“ Saya seperti belum ada urgensitas untuk membuat e-KTP karena sebagai mahasiswi masih belum terlalu diperlukannya e-KTP, terlebih lagi masih ada KTP lama yang masih busa digunakan dan juga kendala karena Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang yang berada cukup jauh

dari pusat kota malang dan cukup sulit diakses kendaraan umum”. (Wawancara pada tanggal 16 Maret 2017 di Universitas Brawijaya Malang)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa masih ada kendala kemauan para masyarakat yang belum mengerti pentingnya mengganti KTP lama menjadi e-KTP dan juga faktor kesulitan akses ke lokasi Dinas yang berada jauh dari pusat kota.

## 2. Keterlambatan Pengiriman Hasil Rekam Data

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang dalam upayanya melayani masyarakat dengan cepat dan tepat masih seringkali terdapat penghambatnya seperti yang dialami Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang seperti hasil wawancara dengan Ibu T.P Sebagai Kepala Seksi Identitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bahwa:

“Kami menghadapi kendala dalam penyelesaian perekaman data. adapun kendala yang dihadapi sekarang ini, adalah terkadang adanya keterlambatan pengiriman hasil rekam data e-KTP dan blanko e-KTP oleh pihak pusat/konsersium sangat berdampak terhadap antusiasme masyarakat Kota Malang yang mempunyai kultur ingin segera dilayani dan tak ingin ditunda kalau jadwal sudah ditentukan. Disamping keterlambatan pengiriman kendala yang juga dihadapi Disdukcapil adalah masalah teknis jaringan dan juga listrik padam yang sedikit menghambat pekerjaan para aparat yang ada hal teknis seperti gangguan jaringan dan listrik padam memang dapat terjadi yang mengakibatkan terlambatnya perekaman data dan pengiriman data ke pusat, namun hal ini dapat diatasi karena sudah tersedianya *genset* dan kalau masalah jaringan biasanya akan dihubungi pihak operator maka masalah akan segera dicari dan diselesaikan”. (Wawancara pada tanggal 15 Maret 2017 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Dari kutipan wawancara diatas, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dalam rangkaian proses pengiriman data dan blanko e-KTP oleh pusat masih sering mengalami keterlambatan yang mengakibatkan janji waktu yang

dibuat petugas kepada warga masyarakat terkadang sulit ditepati dan juga masalah teknis seperti gangguan jaringan yang juga dapat menunda proses pengiriman data juga masih diraskan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang.

### **C. Pembahasan Data Fokus Penelitian**

#### **1. Efektivitas e-KTP**

##### **a. Pencapaian Tujuan**

Pelaksanaan sebuah program tidak terlepas dari tahap pencapaian tujuan. Dalam Pencapaian tujuan sebuah program tentu tidak mudah dan harus memiliki perencanaan strategis agar program yang dicanangkan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan utamanya. Menurut Georgopolous dan Tannebaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”. Oleh karena itu, memiliki pencapaian tujuan yang matang sebelum menjalankan program sangat penting dilakukan.

Pencapaian tujuan pelaksanaan perekaman data e-KTP di Kota Malang sebagai suatu proses dilalui mulai tahapan perencanaan hingga pelaksanaan. Masing-masing tahapan ini perlu dilakukan komunikasi yang baik guna koordinasi masing-masing bagian bisa bekerja secara optimal. Untuk dapat mengukur keberhasilan suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dalam pencapaian tujuan telah diterapkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Kota Malang. Hal ini mendukung teori pencapaian tujuan yang dikutip dalam Richard M. Steers (1985:53) . Menurut Richard M. Steers (1985:53) yakni: “Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu, pencapaian sasaran/ target yang telah ditentukan”.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah membuat pencapaian tujuannya yang jelas dimana dalam penelitian ini latar belakang dan tujuan dibentuknya e-KTP adalah dikarenakan masih ditemukannya banyak masalah dalam pembuatan dan pelaksanaan KTP biasa seperti masih ditemukannya KTP ganda pada satu orang warga , adanya penghindaran pajak , dapat dengan mudahnya meyembunyikan identitas para imigran illegal ataupun teroris, Dari hal ini lah maka satu satunya upaya yang dapat meyelesaikan masalah pada KTP biasa ialah dengan mengubahnya menjadi e-KTP, diharapkan dengan adanya e-KTP yang berbasis data informasi dan komputer membuat pendataan kependudukan menjadi lebih baik. Adapun Tujuan utama dan perbedaan e-KTP dengan KTP biasa dimana e-KTP sangat canggih karena dilengkapi oleh kecanggihan pada era sekarang ini. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Akadun (2009:137) berdasarkan karakteristik teknologi informasi yang digunakan, ada beberapa manfaat dalam e-gov yakni “terciptanya pemerintahan yang lebih baik, karena proses pelayanan

yang lebih transparan, terjadi kontrol masyarakat yang lebih kuat, dan pengawasan yang bersifat lekat waktu (real time) dan Berkurangnya praktek-praktek korupsi, karena komputer tidak memiliki sifat bawaan yang mengarah kepada perilaku korup, segala sesuatu yang terjadi pada sistem komputer hanya bila memang secara sengaja dan sistematis dirancang untuk melakukannya”.

Dapat disimpulkan bahwa, manfaat dari adanya pelaksanaan e-KTP yang berbasis e-gov adalah dapat mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable) kepada warganya, terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam kinerja pemerintah, dimana setiap warga hanya akan dimungkinkan memiliki 1 (satu) buah e-KTP karena dalam proses pembuatannya harus disertai dengan sidik jari dari orang tersebut dan juga iris mata yang langsung direkam oleh para petugas, sehingga hal ini akan membuat e-KTP tidak dapat dipalsukan dan tidak dapat untuk digandakan lagi. Sasaran dan target Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Malang telah melaksanakan Pemutakhiran data wajib KTP secara periodik sampai mulai Januari 2011 hingga saat ini, penyediaan tenaga teknis pelayanan penerbitan KTP Elektronik juga telah disediakan dengan jumlah yang cukup memadai, dan target yang ingin dicapai ialah sekitar 99% penduduk yang usia 17 tahun keatas wajib memiliki dan mengubah KTP lama menjadi e-KTP dalam kurun waktu 5 tahun dari 2011 sampai 2016.

## **b. Integrasi**

Integrasi menyangkut Penyampaian informasi yang harus dilakukan dengan baik agar menghasilkan pelaksanaan kebijakan yang baik, dalam penyampaian informasi tentunya tidak selalu berjalan dengan baik namun dalam penyampaian informasi ini seringkali terjadi masalah dalam penyampaian informasi yaitu adanya salah pengertian atau kesalahpahaman yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses penyampaian informasi. Hal ini mendukung teori integrasi yang dikutip dalam Richard M. Steers (1985:53) yakni “Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi”. Pada fase integrasi ini memerlukan komunikasi yang baik antara dinas dan masyarakat.

Pelaksanaan kebijakan e-KTP di Disdukcapil Kota Malang dijalankan dengan konsisten sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan tetap konsisten dalam menjalankan tugasnya dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari konsistensi yang dilakukan aparatur pelaksana Disdukcapil Kota Malang adalah dengan memberikan kemudahan pelayanan perekaman data kependudukan dengan menggunakan prosedur-prosedur tetap standar operasional prosedur yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan Kepala Disdukcapil Kota Malang. Dalam proses integrasi sudah dilakukan dengan lancar dimana telah ada jadwal sosialisasi yang rutin untuk mengenalkan e-KTP kepada masyarakat.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan proses sosialisasi yang menyangkut penyampaian informasi mengenai perekaman data untuk e-KTP tentang semua prosedur, persyaratan, manfaat, fungsi dan tujuan dari kebijakan e-KTP sudah disampaikan dijalankan secara konsisten. Dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengundang seluruh Camat di Kota Malang untuk diberikan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan berbasis elektronik berupa e-KTP, kemudian Camat memberikan sosialisasi kembali kepada Kades beserta elemen -elemen Pemerintahan Desa lainnya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan informasi dengan cara melakukan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat mengenai e-KTP dengan menjelaskan pengertian e-KTP, tujuan e-KTP, manfaat e-KTP, prosedur perekaman data kependudukan e-KTP.

Program e-KTP merupakan bentuk inovasi dari KTP lama yang dimana dalam inovasi baru harus terdapat proses integrasi kepada masyarakat. dimana inovasi program e-KTP sesuai dengan salah satu teori ciri-ciri dari sebuah inovasi Menurut Paul G. H Engel dalam Susanto (2010 : 158-159) yaitu *intentionality, a wish to improved one's way of doing things*. Yang dimaksud dengan *intentionality, a wish to improved one's way of doing things* adalah dalam melaksanakan sebuah inovasi harus memiliki niat dan komitmen serta keinginan dari pihak-pihak terkait agar inovasi tersebut dapat terlaksana dengan baik.. Inovasi program e-KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dapat terlaksana secara intensif selama lima tahun dan menghasilkan dampak yang positif bagi masyarakat Kota Malang tentu disebabkan karena adanya

keinginan serta komitmen yang kuat oleh seluruh pelaksana inovasi program e-KTP. Hal ini membuktikan bahwa ciri-ciri inovasi intentionality, *a wish to improved one's way of doing things* terdapat pada inovasi program dalam integrasi e-KTP.

### c. Adaptasi

Fase terakhir dalam efektivitas adalah adaptasi, dimana teori adaptasi yang dikutip dalam Richard M. Steers (1985:53) yakni “Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yakni peningkatan kemampuan dan sarana prasarana”. Sejak diterapkan secara intensif inovasi program e-KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang telah mengalami banyak perkembangan dan sudah menerapkan adaptasi dengan baik dimana yang artinya sudah menjadi bagian dan program rutin yang akan terus berkelanjutan di Kota Malang.

Adaptasi juga merupakan usaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dimana dalam menyesuaikan dengan perubahan lingkungan juga harus menyesuaikan diri dengan para pegawai. Setiap pegawai yang ditempatkan untuk pelayanan e-KTP selalu dipantau dalam pengerjaan tugas-tugasnya, selain itu guna meningkatkan tugas dan motivasi kerja para pegawai maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memberikan pelatihan. Seperti menurut hasil penelitian disdukcapil selalu memberikan diklat dan pelatihan kerja kepada semua pegawai untuk meningkatkan motivasi dan semakin mendalami tugas dan fungsi pekerjaan mereka, dalam setiap pelatihanpun selalu diberikan topik yang

berbeda beda guna memberikan informasi yang berbeda dan berguna untuk meningkatkan pengetahuan para pegawai dinas, diklat juga dibuat untuk memberikan kesempatan para pegawai saling mengenal dan tidak canggung dengan atasan dan pegawai lainnya.

Adaptasi juga menyangkut fasilitas yang digunakan dimana seperti hasil penelitian dalam tugas pelayanan e-KTP, bertugas melaksanakan pelayanan penerapan e -KTP dari pencatatan peserta wajib KTP yang hadir, penentuan nomor antrian sampai pelayanan dinyatakan selesai. Mengatur tempat pelayanan penerapan e-KTP Menjaga keamanan prasarana dan perangkat e-KTP; Menjaga ketertiban pelaksanaan penerapan e-KTP; Melaporkan jumlah pelayanan terhadap wajib KTP setiap hari pelayanan kepada Tim Teknis Kecamatan setempat. Petugas Operator, bertugas mengikuti Bimbingan Teknis dan tata laksana pelayanan yang telah ditentukan, Melakukan pemadanan data wajib KTP yang datang sesuai surat pemanggilan serta Melakukan perekaman data wajib KTP (pengambilan sidik jari, iris mata/pupil, pemotretan maupun tanda tangan) dengan fasilitas peralatan yang tersedia.

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan peneliti di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah menyediakan fasilitas memadai yang merupakan kebutuhan utama. Dimana petugas pelayanan langsung kepada masyarakat dalam perekaman data e -KTP sudah melaksanakan kegiatan perekaman data wajib KTP (pengambilan sidik jari, iris mata/pupil, pemotretan maupun tanda tangan) dengan fasilitas peralatan yang tersedia. Disdukcapil juga telah melaksanakan diklat dan pelatihan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui

perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya dalam kebijakan di Disdukcapil Kota Malang diarahkan kepada pembentukan birokrasi yang bermartabat. Birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam artian bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Makmur dalam artian mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taat dalam artian birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan e-KTP, dalam pelaksanaannya kebijakan e-KTP sangat membutuhkan sumber daya yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasikan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer. Kebijakan e-KTP terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan dalam sumber daya ini yaitu sumber daya manusia dari aparatur, informasi, fasilitas, dan wewenang.

Pelatihan dan diklat yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan komitmen para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dimana Komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan e-KTP dimana aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai struktur organisasinya masing-masing. Para aparatur menjalankan komitmennya dengan didasari memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada saat pelaksanaan proses perekaman data kependudukan e-KTP. Namun, berdasarkan pengamatan peneliti kendala yang sering terjadi pada saat perekaman data kependudukan e-KTP seperti gangguan-gangguan pada teknis jaringan pada saat mengisi database kependudukan mengalami gangguan, namun hal itu sudah lumrah dialami oleh petugas-petugas operator dalam melayani masyarakat dalam proses perekaman data kependudukan e-KTP tidak sampai merubah komitmen para petugas itu sendiri. Para aparatur atau petugas tetap memberikan pelayanan yang terbaik pada saat melakukan proses perekaman data kependudukan e-KTP.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui proses perekaman data kependudukan e-KTP dan juga ditingkatkannya motivasi para pegawai di Disdukcapil untuk tetap bekerja memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat dan disertai komitmen baik para pegawai Disdukcapil Kota Malang merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen mereka dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan tanpa menyelewengkan suatu pekerjaan apapun. Pelaksanaan proses perekaman data e-

KTP di Disdukcapil Kota Malang sepenuhnya mengacu pada prosedur, dasar hukum dan peraturan yang telah ditetapkan.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan Program e-KTP dalam Pelaksanaan Pendataan Kependudukan di Kota Malang**

### **a. Faktor Pendukung**

Setelah melakukan penelitian, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor pendukung pelaksanaan e-KTP dalam pendataan kependudukan ada 3, yakni:

#### **1. Kesadaran Masyarakat**

Inovasi program dapat berjalan dengan baik apabila terdapat kesadaran masyarakat dalam menjalankan perubahan pada program tersebut. Seperti Teori Kesadaran menurut (Adjid 1985) “Tingkat kesadaran masyarakat pada akhirnya akan menimbulkan partisipasi dari masyarakat untuk ikut mengelola lingkungan. Partisipasi merupakan kemampuan dari masyarakat untuk bertindak dalam keberhasilan (keterpaduan) yang teratur untuk menanggapi kondisi lingkungan sehingga masyarakat tersebut dapat bertindak sesuai dengan logika dari yang dikandung oleh kondisi lingkungan tersebut.” Dari penelitian yang dilakukan, peneliti berkesimpulan bahwa kesadaran masyarakat sebagai salah satu bagian dari pelaksanaan program mempunyai peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu program. Dalam hal ini, masyarakat harus mau mengikuti arahan strategis yang dapat ditaati. Dalam penerapan e-KTP dibantu dengan adanya sosialisasi yang teratur dan informasi yang menyebar luas dari media membuat masyarakat sudah mulai menyadari pentingnya perubahan dari KTP lama ke e-KTP. Hal ini

membuat masyarakat pada dasarnya sudah mau mengurus perubahan KTP karena adanya peraturan dan hal baru yang didapat dari e-KTP.

## **2. Sarana dan Prasarana yang memadai**

Sarana dan prasarana yang memadai adalah salah satu faktor penentu keberhasilan program e-KTP yang berbasis e-gov seperti yang diungkapkan Priyatno dalam Akadun, (2009:131) bahwa “Pada prinsipnya berbicara tentang e-gov adalah berbicara tentang sistem informasi pemerintahan berbasis komputer. Pembahasan sistem informasi manajemen, berarti pengaplikasian sistem informasi dimanapun maka jantungnya adalah teknologi komunikasi dan teknologi informasi”. Dimana dalam pelaksanaan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah didorong tersedianya sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Seperti tersedianya komputer, jaringan yang cepat dan juga alat pendukung perekaman yang memadai.

## **3. Syarat Pengurusan e-KTP yang mudah**

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan / pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Menurut Indrajit (2002:45), “Aplikasi yang menggunakan format Government to Employees (G-to-E) adalah Aplikasi yang dapat membantu karyawan pemerintah dalam membantu untuk melakukan perencanaan dimana kelahiran e-government dalam pemerintahan bukan hanya untuk meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat”. Sehingga dengan penggunaan e-KTP ini maka akan mempermudah

syarat pengurusan, dimana pelayanan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil dalam kebijakan e-KTP dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dibidang administrasi kependudukan dengan mudah dan efisien tanpa memerlukan waktu yang lama dan persyaratan administrasi kependudukan yang berbelit-belit. Manfaat yang diperoleh dari kebijakan e-KTP ini adalah mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari Pemerintah. Selain itu, untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat khususnya yang bermanfaat dengan data kependudukan wajib KTP yang identik dengan data potensial pemilih pemilu, sehingga DPT pemilu yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh peneliti Faktor yang mendorong keberhasilan program e-KTP ini juga dibantu oleh kemudahan syarat pengajuannya, dimana para warga hanya perlu membawa KTP lama dan Kartu Keluarga dan semua akan langsung diurus oleh pegawai dinas, pada saat dulu ada permasalahan yang mengatakan berbelit dan susahny dalam pengurusan kependudukan namun di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dapat dilakukan dengan syarat yang mudah dan tidak sulit dimana hanya perlu membawa KTP lama dan Kartu Keluarga dan langsung dapat melakukan pencatatan dan perekaman kependudukan.

#### **b. Faktor Penghambat**

Setelah melakukan penelitian, peneliti mengambil kesimpulan bahwa faktor penghambat pelaksanaan e-KTP dalam pendataan kependudukan ada 2, yakni:

## 1. Kesulitan Akses

Akses ke lokasi tempat perekaman data merupakan hal yang juga berpengaruh seperti menurut model Mc Garthy dalam Saifuddin (2005) “akses terhadap pelayanan dinas dipengaruhi oleh lokasi dan kondisi geografis, jenis pelayanan yang tersedia, kualitas pelayanan, transportasi dan akses terhadap informasi”. Dimana setelah melakukan observasi dan penelitian salah satu faktor penghambat proses pendataan kependudukan e-KTP Kota Malang yaitu kesulitan akses, dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini berada di pinggir kota dan jauh dari pusat Kota Malang. Hal ini menjadikan disdukcapil sulit ditemukan oleh masyarakat. Mengingat daerah Kota Malang yang sangat luas, lokasi disdukcapil yang jauh dari pusat kota menyulitkan masyarakat dalam menjangkaunya. Sehingga permasalahan yang muncul juga adalah adanya kemalasan penduduk untuk mengurus e-KTP, menurut hasil penelitian yakni masih ada masyarakat yang enggan menurus e-KTP karena lokasi yang jauh dan sulit dijangkau, hal ini juga yang menyebabkan masih belum tercapainya target tujuan disdukcapil yang ingin membuat semua masyarakat melakukan perubahan dari KTP lama menjadi e-KTP.

## 2. Keterlambatan Pengiriman Hasil Rekam Data

Pelayanan yang cepat dan tepat merupakan janji dari setiap organisasi yang ada. Pelayanan menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat, seperti yang diungkapkan Moenir (2001:88) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan adalah “faktor

kemampuan keterampilan yang dimana harus memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dilakukan dengan baik dan cepat serta memenuhi keinginan semua pihak". Dimana dalam pelaksanaan e-KTP sudah dilakukan yang terbaik namun dalam upaya melayani masyarakat dengan cepat dan tepat masih seringkali ada penghambatnya seperti yang dialami Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dimana terkadang adanya keterlambatan pengiriman hasil rekam data e-KTP dan blanko e-KTP oleh pihak pusat/konsersium sangat berdampak terhadap antusiasme masyarakat Kota Malang yang mempunyai kultur ingin segera dilayani dan tak ingin ditunda kalau jadwal sudah ditentukan.

Disamping keterlambatan pengiriman kendala yang juga dihadapi Disdukcapil adalah masalah teknis jaringan dan juga listrik padam yang sedikit menghambat pekerjaan para aparat yang ada hal teknis seperti gangguan jaringan dan listrik padam memang dapat terjadi yang mengakibatkan terlambatnya perekaman data dan pengiriman data ke pusat, namun hal ini dapat diatasi karena sudah tersedianya genset dan kalau masalah jaringan biasanya akan dihubungi pihak operator maka masalah akan segera dicari dan diselesaikan, dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti keterlambatan pengiriman data dan blanko e-KTP ini dapat menjadi salah satu faktor penghambat yang dirasakan dan mempengaruhi kinerja yang dilakukan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian dalam efektivitas pelaksanaan E-KTP di Kota Malang disimpulkan sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan dalam pelaksanaan perekaman data di Kota Malang sudah cukup tercapai, pelaksanaan e-KTP yang berbasis e-gov adalah dapat mewujudkan pemerintahan yang lebih bertanggung jawab (accountable) kepada warganya, terciptanya efektivitas dan efisiensi dalam kinerja pemerintah, dimana setiap warga hanya akan dimungkinkan memiliki 1 (satu) buah e-KTP karena dalam proses pembuatannya harus disertai dengan sidik jari dari orang tersebut dan juga iris mata yang langsung direkam oleh para petugas, sehingga hal ini akan membuat e-KTP tidak dapat dipalsukan dan tidak dapat untuk digandakan lagi.
2. Integrasi menyangkut proses sosialisasi sudah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah melakukan proses sosialisasi yang menyangkut penyampaian informasi mengenai perekaman data untuk e-KTP tentang semua prosedur, persyaratan, manfaat, fungsi dan tujuan dari kebijakan e-KTP sudah disampaikan dijalankan secara konsisten. Dimana dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengundang seluruh Camat di Kota

Malang untuk diberikan sosialisasi mengenai administrasi kependudukan berbasis elektronik berupa e-KTP.

3. Adaptasi e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cukup baik dimana telah terdapat fasilitas yang memenuhi kebutuhan para pegawai serta diberikan pelatihan dan diklat yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan komitmen para pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang dimana Komitmen dari para pelaksana implementasi kebijakan e-KTP dimana aparatur sebagai pelaksana kebijakan tersebut selalu menjalankan apa yang menjadi tugasnya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai struktur organisasinya masing-masing.
4. Terdapat faktor yang mendukung pelaksanaan e-KTP di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Malang yakni adanya kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana yang memadai dan juga diberikannya syarat yang mudah dalam pengurusan e-KTP.
5. Faktor penghambat dan Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan kebijakan program e-KTP pada pelaksanaan perekaman data di Kota Malang adalah adanya keterlambatan pengiriman rekam data e-KTP dan kesulitan akses lokasi karena berada cukup jauh dari pusat Kota Malang.

## B. Saran

Adapun Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dibuatnya website / *social media* yang selalu memberitakan dan memberikan informasi mengenai E-KTP agar informasi lebih menyebar luas dan masyarakat yang belum paham akan pentingnya e-KTP dapat segera mengganti KTP lama.
2. Peningkatan hubungan antar pusat dan daerah dan dibuatnya *deadline* jadwal yang tepat sehingga dalam pengiriman data dan pengambilan data dapat berlangsung dengan tepat dan sesuai waktu yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
3. Dibuatnya tim jemput bola di setiap kecamatan agar lebih mudah dalam melakukan penjemputan kepada setiap masyarakat yang tidak bisa langsung merekam data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adjid, DA. (1985). *Pola Partisipasi Masyarakat Pedesaan dalam Pembangunan. Pertanian Berencana*. Bandung: Orba Shakti.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : CV Alfabeta
- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Azwar, Saifuddin. 2005. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Georgopolus dan Tannembaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Konsep & Aplikasi E-Bussiness*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telekomunikasi, media dan Informatika
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Erlangga
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Miles, M.B, Hubberman A.M., Saldana Jhony, 2014. *Qualitative Data Analysis: Methods Source Book*. SAGE Publication. 3 : 1 341
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*, Jakarta:Pustaka.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nugroho, Riant D. 2009. *Public Policy*. Jakarta : PT. Elek Media Komputindo
- Parson, Wayne. 2006. *Public Policy : Pengantar Teori dan Praktik Analisa Kebijakan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group

Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung :  
Alfabeta

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2010 tentang  
Pelaksanaan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang  
Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Ronald O'reilly. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prestasi

Santosa, Budi. 2009. *Manajemen Proyek : Konsep & Implementasi*. Yogyakarta:  
Graha Ilmu

Santosa, Panji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Governance* : PT.  
Reflika Aditama

Siagian, Sondang P. 1978. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi  
Aksara

Soeharto, Iman. 1997. *Manajemen Proyek: Dari Konsep Sampai Implementasi*.  
Jakarta: Erlangga

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Susanto. 2010. *Perbankan Syariah Menuju Kesejahteraan Masyarakat yang  
Berkeadilan*. CV. Miswa. Jakarta.

Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi (kaidah Perilaku)*, Penerjemah:  
Jamin, Magdalena. Jakarta: Erlangga

Tangkilisan, Hessel Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia  
Widiasarana Indonesia

Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan UU No 23 Tahun  
2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang - Undang Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional  
Pengembangan Electronic Government

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi  
Keimplementasian Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara

Winarno, Budi. 2008. *Teori Kebijakan Publik*. UGM : Yogyakarta

Zauhar, Susilo. 1993. Administrasi Progran dan Proyek Pembangunan. Malang: IKIP Malang

Zuriah, Nurul. 2009. Metodeologi Penelitian Sosial dan Pendidikan. Jakarta : PT. Bumi Aksara



UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## LAMPIRAN

### 1. Pedoman Wawancara

1. Apa latarbelakang Disdukcapil menyelenggarakan program E-KTP di Kota Malang?
2. Aturan-aturan apa saja yang digunakan dalam pelaksanaan E-KTP?
3. Apa tujuan dari pelaksanaan E-KTP?
4. Apa manfaat dan fungsi E-KTP bagi pegawai yang membedakannya dengan KTP lama?
5. Apa sasaran dan tujuan dari program E-KTP Kota Malang?
6. Bagaimana cara memberikan informasi kepada masyarakat Kota Malang?
7. Apakah semua masyarakat sudah mengikuti pelaksanaan E-KTP?
8. Siapa pelaksana Sosialisasi dal pelaksanaan E-KTP?
9. Sarana dan Prasarana apa saja yang digunakan dalam pelaksanaan program E-KTP?
10. Bagaimana tahapan dalam menyelesaikan hambatan terhadap kelancaran program E-KTP?
11. Bagaimana metode atau tahapan dalam perubahan dan pembuatan E-KTP?
12. Apakah pelaksanaan E-KTP melalui tahap sosialisasi dan bagaimana responnya?
13. Apakah pelaksanaan E-KTP memberikan pengaruh signifikan dalam mengatasi permasalahan yang dialami KTP lama?
14. Bagaimana adaptasi para pegawai Disdukcapil dalam menangani perubahan KTP lama menjadi E-KTP?

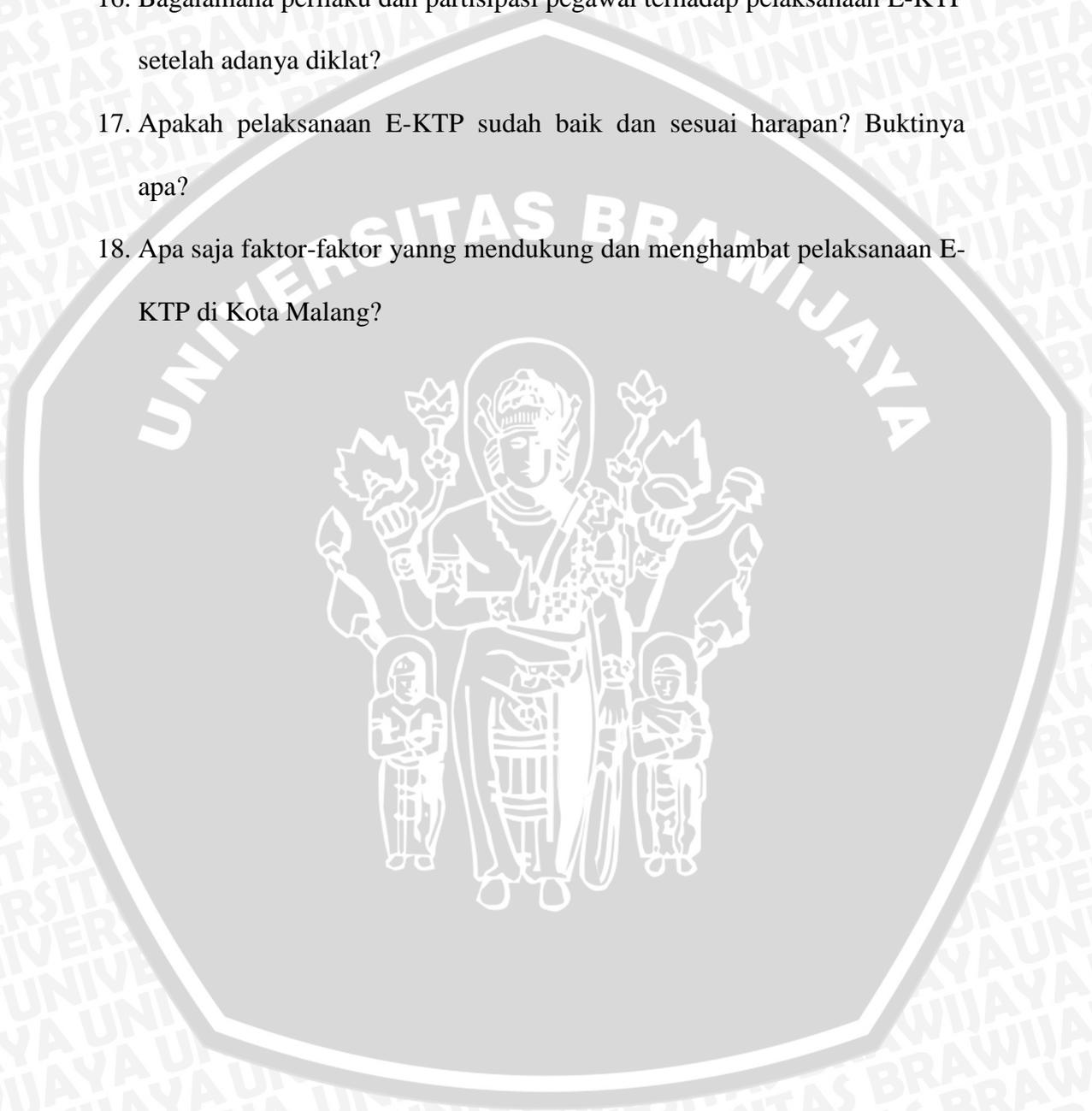
15. Adakah diklat ataupun pelatihan yang diberikan kepada pegawai

Disdukcapil?

16. Bagaimana perilaku dan partisipasi pegawai terhadap pelaksanaan E-KTP setelah adanya diklat?

17. Apakah pelaksanaan E-KTP sudah baik dan sesuai harapan? Buktinya apa?

18. Apa saja faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan E-KTP di Kota Malang?



2. Dokumentasi Wawancara



**Wawancara dengan Bapak Ir.  
Heri Wahyudi selaku Kabid  
pengelolaan informasi  
ADMINDUK**



**Wawancara dengan Ibu Suparti,  
SE selaku Sekretaris Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Malang**



**Wawancara dengan Bapak  
Sudarmanto, MM selaku Kasi  
Pengelolaan Informasi**

### 3. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. A. Yani No. 98 Telp. ( 0341 ) 491180 Fax. 474254  
MALANG

Kode Pos 65125

#### REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN NOMOR : 072/371.01.P /35.73.406/2017

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang, Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa, dan Politik Kota Malang, serta menunjuk surat Kaprodi Adm. Publik FIA Univ. Brawijaya Malang NO. 1173/UN10.F03.11.11/PN/2017 tanggal 24 Januari 2017 perihal : Riset/ Survei, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : GADING FAJAR ARJUNA SILALAHI. (peserta : - orang peserta).
- b. Nomor Identitas : 135030100111124.
- c. Judul Penelitian : Efektivitas Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dalam Pendataan Kependudukan di Kota Malang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk mengajukan permohonan Informasi dan data tugas skripsi yang berlokasi di :

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian;
- b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas;
- c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d 27 Pebruari 2017*.

Malang, 26 Januari 2017  
an. KEPALA BAKESBANGPOL  
KOTA MALANG  
Sekretaris,



Tembusan :  
Yth. Sdr. - Kaprodi Adm. Publik FIA Univ.  
Brawijaya Malang;  
- Yang bersangkutan.

