



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

IMPLEMENTASI REKOMENDASI PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-EL) DI KANTOR CAMAT HULU KUANTAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Utriana

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : Utriana0715899@Gmail.Com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan Di kantor camat Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pembuatan KTP-el di kantor kecamatan hulu kuantan. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana komunikasi, sumber daya manusia, diposisi, struktur organisasi dalam Implentasi Rekomendasi Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP-el) pada kantor camat kecamatan hulu kuantan Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini sebanyak 42 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Pengambilan sumber data primer berasal dari wawancara dan sumber data sekunder berasal dari arsip dan dokumen-dokumen. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat diketahui bahwa implementasi rekomendasi pembuatan KTP-EL di kantor camat kecamatan hulu kuantan kabupaten kuantan singingi. Sudah tercapainya implementasi yang baik.

Kata Kunci : Implementasi, Program E-KTP

Abstract

This research was conducted at the sub-district office of Hulu Kuantan, Kuantan Singingi Regency. This study aims to find out how to make e-KTP at the Hulu Kuantan sub-district office. To find out and analyze how communication, human resources, position, organizational structure in the implementation of recommendations for making identity cards (KTP-el) at the sub-district office of Hulu Kuantan, the type of research conducted is descriptive qualitative. The informants of this study were 42 people using purposive sampling technique. Primary data sources came from interviews and secondary data sources came from archives and documents.. Based on the results of research in the field, it can be seen that the implementation of recommendations for making EL-KTP at the sub-district office of Hulu Kuantan, Kuantan Singingi Regency. Good implementation has been achieved.

Keywords: Implementation, E-KTP Program



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

1. PENDAHULUAN

Teknologi yang semakin berkembang dalam menunjang berbagai aktivitas manusia saat ini tidak bisa kita hindari, hal ini dikarenakan perkembangan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Penerapan teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk mempermudah segala bentuk kegiatan sehingga dapat dilakukan dengan cepat, murah, dan tepat, sehingga produktivitas kerja akan meningkat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada kegiatan ini, seperti dalam dunia pemerintahan (egovernment), yang didalamnya memiliki program seperti dalam bidang pemerintah (eKTP/KTP-el), pendidikan (e-education, elearning), kesehatan (e-medicine, laboratory), dan lainnya, yang kesemuanya itu berbasiskan elektronik.

Pelaksanaan Program Nasional Penerapan KTP Elektronik yang dikelola oleh pemerintah pusat Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan Kementerian Dalam Negeri, yang diterapkan oleh pemerintah daerah. Yang menjadi leading sector di daerah adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lainnya, yang terkait dengan program KTP Elektronik. Penerapan teknologi KTP Elektronik merupakan sistem kependudukan terbaru yang sudah diterapkan oleh pemerintah, dalam menunjang sistem operasional dan hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 dijelaskan hanya diperbolehkan memiliki 1(satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup dan pada pasal 101 huruf (a), undang-undang tersebut dijelaskan bahwa mengamanatkan kepada pemerintah untuk memberikan NIK kepada setiap penduduk paling lambat tahun 2012.

Penerapan e-KTP secara Nasional yang dimulai penerapannya pada awal tahun 2010 hingga akhir tahun 2012 yang saat ini memasuki tahap pelaksanaan reguler pada tingkat kabupaten/kota. Di awal tahun 2014 Pemerintah mengeluarkan Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dimana dalam perubahan undang-undang tersebut terdapat beberapa poin yang berkenaan dengan pelaksanaan teknis penerapan KTP Elektronik.

Menurut Mukarom dan Laksana (2016: 41), pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani keperluan orang atau masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu tentang pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di suatu pemerintahan, tepatnya di kantor camat yang salah satunya berfungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Diantaranya seperti kepengurusan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Tinggal Sementara (SKTS), pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan identitas resmi penduduk serta bukti diri yang saat ini berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa dalam rangka mewujudkan kepemilikan satu Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk satu penduduk diperlukan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan



berbasiskan Nomor Induk Kependudukan. Ini digunakan untuk efektivitas rekaman elektronik pada Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan, perlu adanya perubahan muatan rekaman sidik jari tangan penduduk.

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas, setiap organisasi memerlukan adanya manajemen dan tata kelola yang baik agar dapat berjalan sesuai visi dan misi yang sudah ditetapkan. Salah satu manajemen organisasi yang memberikan banyak kontribusi bagi majunya suatu organisasi adalah adanya panduan atau aturan yang jelas mengenai alur kerja yang harus dilakukan (Armina, 2016: 29).

Adanya E-KTP ini tentunya masyarakat dapat mendukung peningkatan keamanan negara melalui tertutupnya peluang adanya KTP ganda atau KTP palsu dimana selama ini para pelaku kriminal termasuk teroris, TKI ilegal dan perdagangan manusia sering menggunakan KTP ganda atau KTP palsu tersebut untuk memalsukan identitas diri agar tidak teridentifikasi oleh pihak berwajib. Jumlah KTP palsu yang sangat besar tersebut dapat dipastikan bahwa dengan menggunakan KTP manual pemerintah sering mengalami kecolongan dalam mengawasi penggunaan KTP manual, karena KTP manual dapat dibuat dengan mudah dimana saja, apalagi jika memiliki orang dalam disebuah instansi kecamatan. Dengan demikian masyarakat yang tidak bertanggung jawab dapat dengan leluasa melakukan kecurangan dan penyimpangan dengan menggunakan KTP manual. Untuk mencegah terjadinya peluang tersebut, maka pemerintah menetapkan 5 (lima) tahapan agar menjamin keakuratan data diri setiap warga sehingga E-KTP tersebut tidak dapat diperbanyak atau digandakan. Berikut 5 (lima) tahap dalam pembuatan E-KTP, yaitu: Pembacaan biodata, foto, perekaman tanda tangan, scan sidik jari, dan scan retina mata.

Kecamatan hulu kuantan merupakan salah satu kecamatan di kabupaten kuantan singingi yang melaksanakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan di kecamatan hulu kuantan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan melalui kedai PATEN, adapun jenis pelayanan yang tertulis pada kedai PATEN terkait administrasi kependudukan kecamatan hulu kuantan tertera dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Hulu Kuantan

No	Jenis Pelayanan
1.	Rekomendasi pembuatan KTP-el
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan masyarakat, Hulu Kuantan kendala yang sering terjadi di Kantor Camat Hulu Kuantan yaitu di bidang Administrasi Kependudukan terutama dalam pengurusan e-KTP adalah rusaknya jaringan sehingga data masyarakat terhambat untuk dikirim ke Kantor Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Kuantan Singingi. Ketidakjelasan waktu pelayanan dalam membuat e-KTP juga menjadi keluhan masyarakat karena informasi yang diberikan pegawai kantor Camat Hulu Kuantan sering kali tidak sesuai dengan kenyataan. Hal tersebut mengakibatkan masyarakat yang berdatangan ke kantor Camat Hulu Kuantan untuk mengurus E-KTP tidak dapat segera mendapatkan pelayanan. Dan akhirnya masyarakat banyak yang melakukan perekaman di kecamatan lain seperti kecamatan kuantan mudik dan kuantan tengah.

2. LANDASAN TEORI

2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut Administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengatur sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya dalam susunan dan pengaturan dinamika. Administrasi adalah kerja sama yang didasarkan pada esensi eksistensi manusia yang dilandasi moral atau etika dalam mencapai tujuan bersama (Ali, 2015 : 23).

Menurut Sondang P. Siagian, ilmu pengetahuan didefinisikan sebagai suatu objek ilmiah yang memiliki sekelompok prinsip, dalil, rumus yang mengetahui percobaan yang sistematis dilakukan yang berulang kali, telah teruji kebenarannya. Prinsip-prinsip, dalil-dalil, dan rumus-rumus mana dapat diajarkan dan dipelajari (dalam Syafii, 2010 : 3). Menurut Soejono Soekanto, secara pendek dapatlah dikatakan bahwa ilmu pengetahuan adalah pengetahuan (knowledge) yang tersusun sistematis dengan menggunakan kekuatan pemikiran dan dapat dikontrol secara kritis oleh orang lain atau umum. (dalam Syafii, 2010 : 3)

Dalam kegiatannya Henry Fayol memisahkan fungsi administrasi kedalam lima aspek pokok yang penting yaitu (dalam Anggara, 2012 : 144)

- a. Merencanakan
- b. Mengorganisasikan
- c. Memimpin
- d. Melaksanakan pengawasan

2.1.2 Teori/Konsep Organisasi

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI), organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri dari atas bagian-bagian dalam perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Sementara menurut Inu Kencana Syafiie (2010:52), “Organisasi merupakan wadah atau tempat terselenggaranya administrasi yang didalamnya terdapat hubungan antar individu maupun kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar yang setiap anggotanya saling bekerja sama untuk melaksanakan tugas masing-masing”.

Menurut Ulber Silalahi (2011:125), “Organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Menjelaskan cirri-ciri organisasi sebagai berikut :

- a. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak lainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- b. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisien.
- c. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Menurut Miftah Thoha (2014:113), “Organisasi merupakan suatu batasan-batasan tertentu dengan demikian seorang yang melakukan hubungan interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu”.

Menurut Etzioni organisasi merupakan pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu. (dalam Silalahi, 2011 : 125) Menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- a. Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggung jawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu.
- b. Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi.
- c. Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Adapun elemen penting dalam pengorganisasian adalah sebagai berikut
(Edison, dkk, 2016 : 49)

- a. Mendukung tujuan strategis

Struktur organisasi yang ada sesuai dengan kebutuhan dalam mendukung tujuan organisasi, dan diisi oleh orang-orang yang memiliki kapabilitas. Selain itu dibuat ramping, efisien dan efektif dengan menggabungkan bagian-bagian yang sifat pekerjaannya tidak terlalu rumit, tapi harus dihindari terjadinya hal-hal yang dapat menimbulkan konflik kepentingan misalnya, menggabungkan bagian pengawas internal



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

- dan operasional, bagian penjualan/pembelian dengan menyimpan barang, atau bagian akunting dengan operasional
- b. Beban kerja yang rasional
Dalam organisasi harus ada pembagian fungsi yang jelas dengan melihat beban kerja. Jangan sampai ada orang jabatan tertentu memiliki beban terlalu besar sedangkan yang lainnya sangat kecil. Karena itu, sebelum melakukan pengelompokan atau pembagian bidang, perlu diperhitungkan beban kerja dari masing-masing orang jabatan
 - c. Otoritas yang jelas
Perlu adanya otoritas dan pendelegasian yang jelas agar para manajer dapat mengambil tindakan cepat yang tidak selalu bergantung pada perintah-perintah semata. Dari beberapa kasus, atasan enggan melakukan pendelegasian ini dengan beberapa alasan, yaitu: (1) khawatir bawahan akan menjadi lebih baik dan menjadi pesaingnya dikemudian hari, (2) ketidakpercayaan kepada bawahan agar ada kejelasan tugas dan tanggung jawab. Selain itu, perlu adanya prosedur, karena prosedur merupakan elemen penting mengatur hubungan dan bawahan, dan/atau; (3) bawahan belum memiliki kompetensi untuk melaksanakan pendelegasian tersebut
 - d. Adanya uraian pekerjaan dan prosedur
Menyiapkan uraian pekerjaan kewenangan antar jabatan dan antar bagian, misalnya, prosedur pengeluaran uang, dimana isinya menjelaskan langkah-langkah yang harus dilalui serta otoritas yang dipenuhi. Setelah itu, barulah uang bisa dikeluarkan. Dengan demikian, prosedur mempermudah penelusuran, memperjelas tanggung jawab, dan yang terpenting untuk taat asas.

2.1.3 Teori/ Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Secara umum dapat dikemukakan bahwa “Manajemen adalah suatu keahlian untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi penggunaan sumber daya secara efektif serta efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Manajemen merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan guna mencapai tujuan organisasi dan bekerjasama dengan orang lain serta sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut.

Hubungan Manajemen dengan Pengembangan adalah kombinasi proses dan struktur yang diterapkan untuk mengarahkan, mengelola, dan memantau kegiatan organisasi dalam rangka pencapaian tujuan. Aktivitas audit internal perlu menyadari bahwa pengembangan bukanlah merupakan himpunan proses dan struktur yang berdiri sendiri, terpisah dari sistem lainnya. Pengembangan juga memiliki keterkaitan dengan manajemen risiko dan juga pengendalian internal. Aktivitas pengembangan yang efektif mempertimbangkan risiko pada saat menyusun strategi, sebaliknya manajemen risiko didasarkan pada pengembangan yang efektif juga tergantung pada pengendalian internal dan komunikasi efektivitas pengendalian.

Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan Sumber daya lainnya. (G.R Terry, 2010: 16). Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen dikembangkan. Menurut Schermerhorn terdapat 4 fungsi manajemen yaitu: (dalam Edison, dkk 2016: 7).



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

- a. perencanaan, perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab, apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (environment scanning) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi.
- b. Pengorganisasian, setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para menejer, sedangkan menejer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis.
- c. Memimpin. Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat wewenang nya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan.
- d. Pengendalian. Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. (Hasibuan (2012 : 10)

2.1.4 Teori/Konsep sistem informasi manajemen

Sistem Informasi (SI) yaitu kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah dari sistem informasi yang sering digunakan untuk merujuk tidak hanya untuk penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dan mendukung proses bisnis.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem perencanaan bagian pengendalian internal suatu bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, dokumen, teknologi, dan prosedur manajemen untuk memecahkan masalah bisnis seperti halnya biaya produk, layanan, atau suatu strategi bisnis. Sistem Informasi Manajemen (SIM) dibedakan dengan Sistem Informasi (SI) biasa karena Sistem Informasi Manajemen (SIM) dipergunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional perusahaan.

Sistem Informasi adalah suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya atau orang lain. Sistem Informasi memiliki komponen fisik, antara lain : Perangkat keras komputer, perangkat lunak komputer, basis data, prosedur, personil untuk pengelolaan operasi. Pengelola sistem Informasi memiliki



tingkatakan manajemen yang telah terstruktur.

2.1.5 Teori/Konsep kebijakan publik

Proses analisis kebijakan adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan dalam proses kegiatan yang pada dasarnya bersifat politis. Aktivitas politis tersebut sering sebagai proses pembuatan kebijakan dan divisualisasikan sebagai serangkaian tahap yang saling tergantung yang diatur menurut urutan waktu penyusunan agenda, formulasi kebijakn, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Analisi kebijakan dapat menghasilkan informasi yang relevan dengan kebijakan pada suatu, beberapa atau seluruh tahapan dari proses kebijakan, tergantung pada tipe masalah yang dihadapi dalam sebuah permasalahan.

Analisis kebijakan publik bertujuan memberikan rekomendasi untuk membantu para pembuat kebijakan dalam upaya memecahkan masalah-masalah publik. Didalam analisis kebijakan publik terdapat informasi-informasi berkaitan dengan maslah-masalah public serta argument-argumen tentang berbagai alternatif kebijakan, sebahai bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak pembuat kebijakan.

Kebijakan dapat dikatakan berhasil dengan baik ditentukan oleh sumberdaya manusia, institusi, dan organisasi yang memiliki kemampuan untuk melakukan rekayasa ulang.

Dalam kamus bahasa indonesia kebijakan diartikan sebagai rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak tentang pemerintahan, organisasi dan lain sebagainya dan garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran.

Ada empat kegiatan pokok yang berkenan dengan kebijakan public, yaitu:

- a. Perumusan Kebijakan
- b. Implementasi Kebijakan
- c. Evaluasi Kebijakan
- d. Revisi Kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakn
(Riant Nugroho, 2012: 142)

Adapun faktor-faktor yang menjadi al penuntu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat unsur yaitu (AG Subarsono, 2011: 90-92):

- a. Komunikasi
Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditranmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
- b. Sumber Daya
Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya maka untuk dilaksanakan implementasi tidak akan berjalan secara efektif, sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia yaitu kompetensi implementor dan sumber daya finansial termasuk berbagai fasilitas sarana dan prasarana, didalam hal tersebut harus memberikann pelayanan.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

Sumber daya merupakan salah satu faktor penting agar implementasi kebijakan dapat efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal dikertas menjadi sebatas dokumen saja dan sering tidak mencapai tujuan yang telah dibuat.

c. Disposisi (kecenderungan-kecenderungan)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, contohnya komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat dan perspektif yang berbeda dengan pembuatan kebijakan maka proses implementasi kebijakannya juga tidak menjadi kebijakan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standar operating), ini menjadi pedoman bagi setiap implementor didalam bertindak.

2.1.6 Teori/Konsep pelayanan publik

Secara etimologi, kamus besar bahasa Indonesia mengatakan pelayanan ialah "usaha melayani orang lain". Menurut Hayat (2017: 22) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh undang-undang. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Menurut Hayat (2017 : 22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan Publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik Jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan Masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian layanan, menjadi tugas dan Tanggung Jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta Kualitas pelayanan yang lebih baik.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan undang-undang". Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan". Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000 : 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

a. Tangible

Bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dalam pelayanan yang diberikan.

b. Reliability

Kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. Responsiveness

Tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

d. Assurance

Jaminan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

e. Empathy

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Gibson, Ivancevich & Donnelly (dalam Ratminto dan Atik.2010 : 17) mengemukakan indikator tersebut adalah kepuasan, efisiensi, perkembangan, keadaptasian dan kelangsungan hidup.

a. Kepuasan, artinya seberapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan anggotanya.

b. Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan.

c. Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungan.

d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

e. Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang.

2.1.7 Teori/Konsep Implementasi

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penetapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan



yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyadi (2015:12), Implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Menurut Handoyo (2012:116), yang menjelaskan bahwa Implementasi merupakan tahapan dari proses kebijakan setelah penerapan undang-undang atau apa yang terjadi setelah ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan, atau jenis keluaran yang nyata.

Menurut Winarno (2012:147), menjelaskan bahwa istilah Implementasi menunjuk pada sejumlah kegiatan yang mengikuti pernyataan maksud tentang tujuan program dan hasil yang diinginkan oleh para pejabat pemerintah, implementasi mencakup tindakan (tanpa tindakan) oleh berbagai aktor, khususnya para birokrat pemerintah, yang dikhususkan untuk membuat sebuah kebijakan.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. (Nugroho, 2012: 494)

Adapun faktor-faktor yang menjadi hal penentu implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat unsur yaitu (Subarsono, 2011: 90-92):

a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan, dan sasaran kebijakan harus ditranmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka inilah yang mengakibatkan terjadinya kesimpangsiuran informasi tersebut. (Sugiyono, 2015 : 49).

Oleh sebab itu, komunikasi harus mempunyai unsur :

- a) Ketetapan komunikasi dengan pelaksana.
- b) Konstan/keseragaman.
- c) Ukuran-ukuran dari tujuan itu harus dinyatakan dengan jelas.
- d) Mekanisme dari prosedur lembaga terlibat.
- e) Bahwa mereka yang harus mengimplementasikan suatu keputusan mesti tahu apa yang mereka kerjakan.
- f) Komunikasi membutuhkan keakuratan.
- g) ini tidak hanya diterima, namun mereka harus juga jalan, jika tidak para implementor akan kacau dengan apa yang seharusnya mereka lakukan.
- h) Komunikasi ukuran implementasi adalah konsistensinya.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

- i) Penolakan melalui kebijakan biasa mengarah baik pada rintangan total atau distorsi komunikasi.
- b. Sumber daya
Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya maka untuk melaksanakan implementasi tidak akan berjalan secara efektif. Sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya manusia yaitu kompetensi implementor, dan sumber daya finansial termasuk berbagai fasilitas sarana dan prasarana, di dalam hal tersebut harus memberikan pelayanan. Sumber daya merupakan salah satu factor penting agar implementasi kebijakan dapat efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi sebatas dokumen saja dan sering tidak mencapai tujuan yang telah dibuat.
- c. Disposisi (kecenderungan-kecenderungan)
Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, contohnya komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi kebijakan juga tidak menjadi kebijakan.
- d. Struktur birokrasi
Struktur organisasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standar operating), ini menjadi pedoman bagi setiap implementor di dalam bertindak. Dan ini berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dari sumber-sumber dari para pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam kerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas, ini tetap berlaku karena ketidak aktifan birokrasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, implementasi adalah sebuah program atau sebuah kebijakan yang kelihatannya bagus diatas kertas namun lebih sulit merumuskannya dalam kata-kata dan slogan-slogan yang terdengar menyejukkan bagi telinga para pemimpin dan pemilih yang mendengarkannya. Implementasi kebijakan lebih sulit lagi untuk melaksanakannya dalam bentuk yang memuaskan semua orang.

2.1.8 Teori/Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Kebijakan Pemerintah Daerah dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi, undang-undang ini menegaskan pemerintah kabupaten/kota dalam melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan wajib memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk, mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen penduduk dan menjamin kerahasiaan dan keamanan atas peristiwa kependudukan.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Peristiwa penting kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak dan perubahan nama atau kewarganegaraan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang mana bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam membuat sebuah identitas seseorang atau masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi merupakan cabang dari pusat atau bagian dari pemerintahan yang mana setiap kabupaten mempunyai instansi ini, tujuannya adalah agar mempermudah masyarakat dalam membuat identitas. Identitas itu bisa berupa Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran yang mana identitas itu bertujuan agar pemerintah mengetahui data penduduk disuatu tempat tersebut. Kemudian identitas itu memudahkan masyarakat dalam berurusan di instansi – instansi lainnya karena dengan sebuah identitas atau jati diri, seseorang lebih mudah mengenal dan mengetahui data dari seseorang tersebut. Sekarang pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi digratiskan, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil digratiskan.

Mulainya Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Tanda Penduduk berlaku seumur hidup adalah dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan muncul dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945, bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas Dokumen Kependudukan yang diterbitkan. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan untuk semua masyarakat tanpa kecuali.

Fungsi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

- a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional.
- b. Meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
- c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.
- d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional,



- regional, serta lokal.
- e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.
Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk:
 - a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk.
 - b. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk.
 - c. 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.
 - d. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu.
 - e. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Penduduk adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Jadi, apakah kependudukan itu? Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

2.1.9 Teori/Konsep KTP-el

KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *Cip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan penyelenggara. Penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya database kependudukan dikabupaten/kota, provinsi maupun database kependudukan secara Nasional. Melalui penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari dari penduduk. Dalam hal ini, untuk pelaksanaan KTP-el salah satunya diatur sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta memberikan jawaban terhadap permasalahan yang ada pada saat penelitian dilakukan dengan cara menggambarkan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif kualitatif. Kualitatif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan peristiwa-peristiwa yang terjadi di lapangan dalam penelitian ini sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam pengurusan pelayanan pembuatan KTP-el pada Kantor Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.



4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data dilapangan, baik melalui wawancara dan pengamatan langsung maka dapat diperoleh berbagai data dari informan yang berjumlah berjumlah 42 orang. Data-data yang penulis peroleh melalui data primer akan diuraikan sesuai dengan kenyataan di lapangan dan adapun hasil wawancara langsung Kepada pihak yang terkait dengan implementasi rekomendasi pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam menunjang keakuratan dalam penelitian maka perlu gambaran mengenai responden. Berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan.

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penetapan. Istilah implementasi biasanya dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu.

Data Rekafiltulasi Penduduk Di Kecamatan Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dalam pembuatan KTP-EL dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4.1 Rekafiltulasi Penduduk Di Kecamatan Hulu Kuantan

No	Data Masyarakat Kecamatan Hulu Kuantan				KET
	Rekafiltulasi Penduduk	Laki- Laki	Perempuan	Jumlah	
1	2	3	4	5	6
1	Penduduk Keseluruhan	4.655	4.681	9.336	
2	Kepemilikan KTP-EL	3.069	3.251	6.320	
3	Penduduk Usia 17 Tahun + wajib KTP-EL	3.238	3.375	6.613	
4	Penduduk Belum Perekaman KTP-El	148	107	256	

Sumber Data : DKB Kemendagri Disdukcapil Kab. Kuantan Singingi tahun 2021

KTP-el merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi *Cip* yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan penyelenggara.

Melalui penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari dari penduduk. Kantor camat hulu kuantan memiliki indikator dalam implementasi rekomendasi pembuatan KTP-EL yaitu sebagai berikut :

4.1.1 Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditranmisikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Komunikasi membuat masyarakat dapat mengetahui suatu kejadian atau peristiwa. Bahkan melalui komunikasi masyarakat dapat mengembangkan pengetahuannya, yakni belajar dari



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

pengalamannya, maupun melalui informasi yang mereka terima dari lingkungan sekitarnya. Upaya masyarakat untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Komunikasi merupakan kebutuhan dasar bagi manusia. Komunikasi erat kaitannya dalam kepentingan berinteraksi, memecahkan masalah, atau menjalin hubungan baik dengan sesamanya. Peranan komunikasi penting sekali dalam perubahan sosial. Setiap daerah yang mengalami perubahan sosial sudah tentu mengalami proses komunikasi. Maka dengan itu harus adanya penerapan sosialisasi untuk masyarakat agar masyarakat memahami dan mengerti dengan apa yang harus dilakukannya. Agar memudahkan masyarakat dalam pembuatan KTP-EL. Sosialisasi sangat penting karena dapat mempererat hubungan antara masyarakatnya, dapat memperoleh suatu ilmu dari suatu masyarakat tersebut, dan dapat membentuk suatu kepribadian yang unik. Sosialisasi berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatannya. Sosialisasi merupakan proses belajar, karena pada dasarnya sifat manusia adalah tidak akan pernah puas untuk belajar sesuatu hal yang belum diketahuinya. Menurut pengamatan peneliti komunikasi informasi yang diberikan pegawai/staff melalui surat resmi maupun di sosial media untuk memberitahukan kepada masyarakat sudah ada, tergantung bagaimana masyarakat menanggapi informasi tersebut. Terkadang informasi itu lambat untuk disampaikan. Karena Informasi bagi masyarakat adalah sangat penting dalam memberdayakan kehidupannya agar lebih meningkat. Dengan membanjirnya informasi bagi masyarakat memungkinkan bertambahnya orang memperoleh ilmu dan pengetahuan yang biasanya hanya dimiliki oleh kelompok profesional sehingga dapat dimasyarakatkan.

4.1.2 Sumber Daya Manusia

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya maka untuk melaksanakan implementasi tidak akan berjalan secara efektif. pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah sesuai target untuk memudahkan melayani masyarakat dengan baik. Pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL dikantor camat hulu kuantan sudah mencakupi, hanya dikarenakan alat perekaman KTP-EL sudah tidak tersedia di kantor camat hulu kuantan maka tidak diperlukan lagi penambahan pegawai/staff. Tingkat pendidikan pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL dikantor camat hulu kuantan sudah sangat baik, tergantung pegawai/staff menjalankan tugasnya masing-masing apakah sudah SOP.

4.1.3 Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, contohnya komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Disimpulkan komitmen yang dilakukan pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL di kantor camat hulu kuantan adalah sangat bertanggungjawab dalam menjalankan kewajibannya kepada masyarakat. Menurut pengamatan peneliti komitmen yang dilakukan pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL dikantor camat hulu kuantan sudah bertanggungjawab atas tugasnya, dan masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah jujur, karena pegawai/staff tidak ada melakukan pungutan biaya (GRATIS) oleh pegawai/staff kepada masyarakat. Pegawai/staff dalam



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan sudah demokratis, masyarakat tidak akan merasa dibeda-bedakan dalam pelayanan yang diberikan pegawai/staff, Masyarakat bisa menilai dengan sendirinya

4.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standar operating), ini menjadi pedoman bagi setiap implementor di dalam bertindak. Dari hasil wawancara penulis dengan informan dapat disimpulkan prosedur yang dilakukan pegawai/staff Di Kantor Camat Hulu Kuantan dalam pembuatan KTP-EL adalah sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi (TUFOKSI) yang sudah di bagi kewenangan dan tanggungjawabnya masing – masing. Menurut pengamatan peneliti pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan prosedur yang dilakukan sudah berjalan sesuai tufoksinya masing-masing dalam melayani masyarakat, terlihat dari prosedur tersebut untuk berjalannya tufoksi tidak cocok/penyesuaian dari TUFOKSI yang telah ditetapkan. pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan prosedur yang dilakukan sudah berjalan sesuai SOP masing-masing supaya berjalan dengan baik dalam melayani masyarakat, nantinya masyarakat akan menerima bagaimana layanan yang diberikan pegawai/staff tersebut. Pegawai/staff dalam pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan prosedur dalam pengambilan keputusan kepada masyarakat dengan mengarahkan ke dinas DISDUKCAPIL dan memintak surat pengantar ke desa untuk melakukan pembuatan KTP-EL.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan terhadap implementasi rekomendasi pembuatan KTP-EL Di Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui sudah tercapainya kinerja pelayanan yang baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang tiada henti untuk ayahanda dan ibunda penulis yang memberiku semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga saya selalu kuat dan semangat sampai saat ini. Universitas islam kuantan singingi tempat penulis menjalani,

DAFTAR PUSTAKA



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

- Ali, Faried. 2015. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefenisi*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Arnina, 2016. *Langkah-langkah menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Depok: Huta Publisher.
- Anggara, Sahya, 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia : Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Edison, Emron, Anwar, Yohny dan Komariyah, Imas. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Alfabeta. Bandung.
- Gunawan, Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2012 *manajemen sumber daya manusia*, PT Bumi Aksara : Jakarta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Rian Nugroho.
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- Mukarom, Zaenaldan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja*
- Mulyadi, D, 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Nugroho, Riant. 2012. *Public Policy*. PT Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Salam, Darma Setyawan 2007 *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Djambulan
- Syafie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta .
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Silalahi, Uber. 2011. *Asas-asas Manajemen*. PT Refika Aditama : Bandung.
- Siswosoediro, Henry S. dan Veronika Dian A. 2008. *Mengurus Surat-surat Kependudukan (identitas diri)*, Jakarta: Visimedia.
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Syafie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Sistem Informasi Manajemen : Perspektif Organsisasi*. Jakarta: PT. Buku Seru (CAPS)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Terry, George dan Leslie W. Rue.2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Cetakan kesebelas. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Thoha, Miftah 2014. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Bandung : Alfa Beta
- Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik : Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Jakarta : CAPS