

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terwujudnya *Good Governance* merupakan cita-cita luhur seluruh masyarakat di dunia termasuk di Indonesia. Setiap kali berbicara mengenai masa depan suatu bangsa, kita pasti menemukan istilah “*Good Governance*”. *Good Governance* adalah suatu istilah yang melekat pada setiap cita-cita ideal pembangunan suatu masyarakat atau suatu bangsa.¹ Atas dasar itu perencanaan maupun strategi masa depan pembangunan bangsa manapun biasanya mengacu pada pencapaian target tersebut. “*Good Governance*” terkadang disejajarkan dengan istilah “masyarakat madani” atau *civil society*, yang dalam pengertian sederhana adalah terwujudnya keseimbangan antara kemajuan fisik dengan spiritual. Dalam bahasa lain, kesejajaran antara kemajuan pembangunan prasarana fisik dengan pembangunan mental atau jiwa manusia.

Good Governance atau pemerintahan yang baik menekankan pada asas-asas akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas dan efisiensi. Untuk mewujudkan kelima pilar tersebut, dilakukan berbagai metode sebagai alatnya yaitu dengan penciptaan *E-Government* atau pemerintahan berbasis teknologi informasi yang memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan.

¹Edi Nugroho, *Aspek Kepemimpinan dalam Mendukung E-Government*, UGM, 2009

Serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-Negara lain, seperti yang telah tercantum dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

E-Government menerapkan sistem pemerintahan dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat serta meningkatkan partisipasi publik. *E-Government* secara hukum dilandasi oleh Instruksi Presiden No.3 Tahun 2008, tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pengembangan *E-Government* di Indonesia sudah dilaksanakan di beberapa daerah sebagai turunan pemerintah yang selalu berupaya untuk melayani publik. Salah satu cara yang kini ditempuh oleh pemerintah pusat Indonesia adalah inovasi pelayanan publik dengan metode *E-Government* yaitu dengan penerapan E-KTP atau KTP berbasis sistem informasi.

E-KTP merupakan carajitu yang akan ditempuh oleh pemerintah dengan membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan sistem *biometric* yang ada didalamnya. setiap pemilik E-KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* Nasional, Sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.²

²Draft Program pelaksanaan E-KTP di Kabupaten Magelang.

Pada saat ini di Jawa Tengah termasuk Kabupaten Magelang, telah berada dalam tahapan pengembangan *E-Government* yaitu pada tahapan inisiasi menuju tahapan interaktif.³Dalam *E-Government* di Kabupaten Magelang, informasi yang ada dalam situs-situs *websites* tersebut bermanfaat sebagai sarana publikasi Pemerintah Daerah yang bersangkutan pada satu sisi (dalam konteks pelayanan dan formasi publik), tetapi juga memberi kesempatan kepada masyarakat luas untuk mencari informasi yang diinginkan secara lebih luas, terbuka dan bebas tanpa perlu melalui tatap muka.

Dengan majunya perkembangan teknologi yang sangat pesat Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Administrasi dan Kependudukan Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah meluncurkan program *database* kependudukan berbasis elektronik melalui E-KTP. Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) terdapat dalam pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan. KTP elektronik merupakan metode baru yang akan diterapkan pemerintah untuk membangun sebuah sistem kependudukan tunggal, terintegrasi, dan satu atap milik pemerintah.

Lahirnya Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan merupakan langkah awal yang sangat penting bagi negara untuk melakukan penertiban terhadap penerbitan dokumen kependudukan dan pembangunan basis data kependudukan.

³ Edi Nugroho, *Aspek Kepemimpinan dalam Mendukung E-Government*, UGM, 2009

Dalam Pasal 63 Ayat 1 UU No. 23 Tahun 2006, disebutkan bahwa penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 KTP. Untuk dapat mengelola penerbitan KTP yang bersifat tunggal dan terwujudnya basis data kependudukan yang lengkap dan akurat diperlukan dukungan teknologi yang dapat menjamin dengan tingkat akurasi tinggi. Ketunggalan identitas seseorang dan kartu identitas yang memiliki metode autentikasi kuat dan pengamanan data identitas yang tinggi untuk mencegah pemalsuan maupun penggandaan. Dengan adanya program Nasional mengenai E-KTP atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang sampai saat ini masuk dalam fase implementasi mengharuskan setiap Pemerintah Daerah untuk melaksanakan program tersebut.

Kabupaten Magelang sebagai salah satu Kabupaten yang ada di Jawa Tengah adalah salah satu Kabupaten penyelenggara program E-KTP yang dicanangkan oleh Kementrian Dalam Negeri. Kabupaten Magelang berusaha meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang yang salah satunya adalah E-KTP yang pelaksanaannya ada di masing-masing Kecamatan yang ada di Kabupaten Magelang.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian diri dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan Nasional. E-KTP dilengkapi dengan fitur penggunaan sidik jari, dalam penggunaan sidik jari E-KTP lebih canggih dari yang selama ini diterapkan untuk SIM (Surat Ijin Mengemudi).

Sidik jari tidak hanya dicetak dalam bentuk gambar (format jpeg) seperti didalam SIM, tetapi juga dapat dikenali melalui chip yang terpasang dalam kartu. Data yang disimpan dalam kartu tersebut telah di enkripsi dengan algoritma kriptografi tertentu, disini E-KTP juga dilindungi dengan keamanan pencetakan seperti *relief text, microtext, filter image, invisible ink* dan warna yang berpendar di bawah sinar ultra violet serta *copy design*.⁴

E-KTP menjadi sangat penting dikarenakan dalam beberapa tahun terakhir ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada beberapa permasalahan yang berkaitan dengan lemahnya sistem Administrasi Kependudukan di Indonesia. Diantara masalah tersebut adalah mulai dari orang yang meninggal yang masih mendapatkan hak suara ataupun kepemilikan KTP ganda yang menyebabkan permasalahan pada kepemilikan suara ganda dalam Pemilu Legislatif, Pemilu Presiden maupun Pemilukada, Penerapan asuransi kesehatan bagi rakyat miskin yang tidak sampai sasaran karena penjelasan profesi di KTP yang kurang detail sampai dengan penyalahgunaan KTP sebagai alat bagi para penjahat/teroris yang bisa jadi lebih leluasa berganti identitas.

⁴<http://:Media Indonesia/apa-dan-mengapa-e-KTP.html> diakses 25 September 2012

Sebagai contohnya serangan teroris terhadap hotel JW Marriott pada tanggal 17 Juli 2009 dilakukan oleh pelaku yang mengantongi KTP palsu. Seorang penjabol rekening bank ditangkap oleh Polisi dan ditemukan memiliki lima buah KTP yang berbeda pada tanggal 25 Juli 2009. Telah disita sebanyak 88.000 KTP palsu sepanjang tahun 2008 di DKI Jakarta.⁵

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. Keamanan negara dapat terganggu karena dimungkinkannya memperoleh KTP palsu dan ganda. Sementara KTP tetap mudah diperoleh dan digunakan secara sah oleh penduduk yang berhak atas KTP tersebut.

Dalam menerapkan sistem E-KTP ini tidaklah semudah membalikkan telapak tangan mengingat kegiatan ini melibatkan ratusan juta penduduk Indonesia. Kesuksesan pelaksanaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) sangat didukung oleh NIK (Nomor Induk Kependudukan) dalam penerapan E-KTP. Nomor Induk Kependudukan haruslah hanya dimiliki seorang penduduk dan tidak bisa dipindahtangankan.

⁵www.kompas.com

Aplikasi NIK harus menyeluruh segala usia. Masyarakat yang memegang E-KTP secara otomatis hanya memiliki satu nomor NIK yang terdata secara lengkap dalam SIAK. Data-data yang terdapat dalam E-KTP jauh lebih lengkap dibanding KTP konvensional karena secara fisik E-KTP memiliki chip yang berisi memori yang menyimpan data pemegangnya secara lengkap bak kartu kredit yang menyimpan data transaksi.⁶

Beberapa permasalahan sistem penerapan E-KTP yang telah berjalan dapat dilihat dari berbagai wilayah yang ada di Indonesia ternyata bukan hanya di Kabupaten Magelang saja yang bermasalah dalam pelaksanaan program E-KTP ini, seperti di daerah-daerah berikut ini:

⁶ [http://Kabupaten Magelang/talkshow-malam-ini-menghadirkan-tema-administrasi-kependudukan.html](http://Kabupaten%20Magelang/talkshow-malam-ini-menghadirkan-tema-administrasi-kependudukan.html). diakses pada tanggal 26 September 2012

Tabel.1.1
Hambatan Pelaksanaan Program E-KTP di Berbagai Wilayah di Indonesia
Tahun 2011-2012

No.	Nama Wilayah	Permasalahan	Hambatan/Kendala
1.	Sumatera	Pelayanan Kurang Maksimal	1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan
			2. Minimnya sumber daya manusia
			3. Belum siapnya Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan E-KTP.
2.	Jawa	Lambannya pelayanan	1. Keterbatasan peralatan teknis E-KTP
3.	Kalimantan	Pelayanan kurang maksimal dan belum sesuai target yang ditentukan	1. Kurangnya sosialisasi
			2. Minimnya sumberdaya manusia
			3. Belum siapnya Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan E-KTP
4.	Sulawesi	Pelayanan program E-KTP belum berjalan	1. Keterlambatan peralatan E-KTP
			2. Kurangnya Sosialisasi
			3. Kurangnya daya listrik
5.	Papua	Pelayanan kurang maksimal dan belum sesuai target yang ditentukan	1. Kurangnya Sosialisasi
			2. Keterlambatan Peralatan
			3. Minimnya sumber daya manusia
			4. Belum siapnya pemerintah daerah untuk menyelenggarakan E-KTP

Sumber :Data diolah dari *situs*www.kompas.com

Dari data diatas terlihat bahwa pelaksanaan program E-KTP di berbagai wilayah di Indonesia masih mengalami banyak kendala sehingga pelaksanaan program/kegiatan ini belum berjalan sesuai dengan yang di targetkan oleh Kementrian Dalam Negeri.

Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, di Kabupaten Magelang dari jumlah penduduk Kabupaten Magelang 1.314.520 jiwa (akhir Desember 2011), yang terdiri dari 659.008 jiwa laki-laki dan 655.512 jiwa Perempuan, yang telah wajib memiliki KTP 1.005.295 jiwa,

sedangkan yang sudah memiliki KTP 962.222 jiwa, dan yang tidak memiliki KTP 43.073 jiwa.⁷

Kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan program uji coba KTP Elektronik atau E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, diantaranya *database* yang tidak lengkap. Akibatnya proses perekaman data menjadi lebih lama dari yang ditargetkan, selain itu ada beberapa wajib KTP yang tidak hadir dikarenakan alamatnya tidak jelas. Serta adanya beberapa kendala dan masalah yang menghambat pelaksanaan E-KTP yang sebenarnya sama dengan Kabupaten/Kota yang lain di Indonesia, diantaranya masih banyaknya data ganda dan kepemilikan KTP lebih dari satu oleh penduduk setempat. Kendala lain adalah kondisi geografis daerah, seperti keadaan wilayah Kabupaten Magelang yang bergunung-gunung, yang tentunya akan mempengaruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data *Online* secara nasional serta minimnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

Selain itu kendala lain muncul akibat dampak dari alat perekam data penduduk yang dipakai secara bergantian dari beberapa Kecamatan di Kabupaten Magelang mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program E-KTP kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan⁸.

⁷Data menurut Dinas Disdukcapil Kabupaten Magelang

⁸ <D://alat-perekam-data-eror-pelaksanaan.html>, diakses pada tanggal 25 September 2012, pukul 13.10

Selain kendala dari sistem peralatan, kendala lainnya antara lain masih kurangnya sumber daya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan sosialisasi perihal E-KTP dan harus kita akui bersama bahwa data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini belum lengkap dan akurat.

Setelah diluncurkan, pelaksanaan program E-KTP mendapat berbagai tanggapan dari masyarakat. Mayoritas publik melihat masih perlunya optimalisasi pelaksanaan E-KTP sesuai target yang ditetapkan, sesuai kesiapan teknis dan sosialisasi dari pemerintah. Kurangnya pelayanan, karena kurangnya sumber daya manusia, sering menjadi kendala teknis dalam perangkat E-KTP dan masih minimnya peralatan pada masing-masing Kecamatan yang berada di Kabupaten Magelang. Dari uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Efektivitas Pelaksanaan Program E-KTP Dalam Pencapaian *Good Governancedi* Kabupaten Magelang khususnya di Kecamatan Mungkid Tahun 2012. Penelitian ini dirasa sangat penting dan sangat membantu untuk mengontrol keefektivitasan pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang Tahun 2012.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang Tahun 2012?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang Tahun 2012?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang tahun 2012, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program E-KTP di Kantor Kecamatan tersebut.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis :

1. Mengembangkan kajian Ilmu Pemerintahan khususnya mengenai efektivitas pelaksanaan program kebijakan publik.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti berikutnya, yang berkaitan dengan efektivitas pelaksanaan program E-KTP.

b. Kegunaan Praktis

1. Bagi Petugas Kantor Kecamatan Mungkid dapat dijadikan sebagai masukan sekaligus sebagai wawasan dalam kaitannya dengan efektivitas pelaksanaan program E-KTP.
2. Untuk masyarakat penelitan ini dapat digunakan sebagai kontrol terhadap Kantor Kecamatan Mungkid sudah sejauh mana program E-KTP telah di terapkan di Kecamatan tersebut.

D. Kerangka Dasar Teori

1. Efektivitas

Konsep efektivitas menurut Chester I. Barnard Gibson dkk, adalah pencapaian sasaran yang disepakati atas usaha bersama dan tingkat pencapaian sasaran itu menunjukkan tingkat efektifitasnya.⁹ Menurut H. Emerson efektifitas diartikan sebagai pengukuran tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika sasaran dan tujuan sudah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka dapat dikatakan sudah efektif, namun jika yang terjadi sebaliknya yaitu sasaran dan tujuan yang tercapai tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan maka itu tidak efektif.¹⁰

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Efendy pengertian efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan

⁹Gibson.dkk.*Organisasi Dan Manajemen*.Erlangga.Jakarta. 1991. hlm 27

¹⁰Sutiyono.*Efektifitas Pengelolaan Keuangan Desa (Desa Seling Kecamatan Karang Sambung, Kabupaten Kebumen. 2009)*. hlm.16

yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.¹¹Efektivitas menurut pengertian tersebut mengartikan bahwa indikator efektivitas adalah tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya yang merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan.

Pengertian lain menurut Susanto Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Menurut pengertian Susanto tersebut, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.¹²Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.2 mengenai hubungan efektivitas dibawah ini :

¹¹<http://nefi34na.blogspot.com/2011/10/makalah-penerapan-e-ktp.html>, diakses tanggal 15 Desember 2011

¹²Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Erlangga. Jakarta. 2005. hlm 92

Gambar 1.2
Hubungan Efektivitas

$$\text{EFEKTIVITAS} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber : *Manajemen Kinerja Sektor Publik*

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka efektivitas menggambarkan sebuah siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari suatu program kebijakan, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu program dalam mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya. Hal ini berarti bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuannya yang dikehendaki. Pandangan yang sama menurut pendapat Peter F. Drucker yang dikutip H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Umum di Indonesiamendefinisikan* efektivitas pada sisi lain menjadi kemampuan untuk memilih sasaran hasil yang sesuai.¹³

Memperhatikan pendapat para ahli tersebut, bahwa konsep efektivitas merupakan suatu konsep yang bersifat multidimensional, artinya dalam mendefinisikan efektivitas berbeda-beda sesuai dengan dasar ilmu yang dimiliki walaupun tujuan akhir dari efektivitas adalah pencapaian tujuan. Kata efektif sering dicampuradukkan dengan kata efisien walaupun artinya tidak sama, sesuatu yang dilakukan secara efisien belum tentu efektif.

¹³H.A.S. Moenir, *Manajemen Umum di Indonesia, Media Press, 2006, hlm 166*

Menurut pendapat Markus Zahnd dalam bukunya *Perancangan Kota Secara Terpadu* mendefinisikan efektivitas dan efisiensi yang mana terfokus pada akibatnya, pengaruhnya atau efeknya, sedangkan efisiensi berarti tepat atau sesuai untuk mengerjakan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.¹⁴ Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa efektivitas lebih menfokuskan pada akibat atau pengaruh, sedangkan efisiensi menekankan pada ketepatan mengenai sumber daya, yaitu mencakup anggaran, waktu, tenaga, alat dan cara agar dalam pelaksanaannya tepat waktu. Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Publik* mendefinisikan efektivitas yaitu kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi, program atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.¹⁵

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka secara singkat pengertian efisiensi dan efektivitas adalah efisiensi berarti melakukan atau mengerjakan sesuatu secara benar, “*doing things right*”, sedangkan efektivitas melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran “*doing the right things*”. Tingkat efektivitas itu sendiri dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan program secara menyeluruh, kemampuan adaptasi dari program atau kegiatan yang akan dilaksanakan.¹⁶

¹⁴Markus Zahnd, *Perancangan Kota Secara Terpadu*, Jakarta, 2006 hlm 200.

¹⁵Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, Erlangga, 2005, hlm 109.

¹⁶Ibid.

Mengacu pada penjelasan diatas, maka untuk mencapai tujuan program atau kegiatan secara efektif perlu adanya harmonisasi kemampuan sumberdaya dengan menggunakan sarana yang lain sehingga sasaran yang akan dicapai menjadi jelas. Pencapaian sasaran tersebut dapat dikatakan efektif apabila terdapat keharmonisan. Sementara itu, sistematika pembahasan mengacu pada indikator Efektivitas yang dikemukakan Gibson Ivancevich Donelly dalam bukunya *Perilaku, Struktur, Proses* menyebutkan bahwa indikator efektivitas terdiri atas indikator Produktivitas, Efisiensi, dan Kepuasan *Stakeholders*, Penjabarannya sebagai berikut :¹⁷

- a. Produktivitas merupakan kemampuan suatu program kebijakan untuk memproduksi jumlah dan mutu output sesuai dengan permintaan lingkungan. Capaian produktivitas program pelaksanaan program E-KTP ditentukan melalui pencapaian ataupun perbandingan sebelum dengan sesudah penerapan program.
- b. Efisiensi merupakan perbandingan (ratio) antara *output* dengan *input*. Indikator efisiensi pelaksanaan program menggunakan tolok ukur yaitu dengan menganalisa penggunaan alokasi waktu pelaksanaan program.
- c. Kepuasan *Stakeholders* merupakan ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana program dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga program dapat dan benar-benar dapat memberikan perubahan internal dan eksternal.

¹⁷Gibson.dkk.*Organisasi Dan Manajemen*.Erlangga.Jakarta. 1991. hlm 27

Untuk mengukur efektivitas dari segi Kepuasan *Stakeholders* dengan menggunakan tolak ukur kepuasan kedua pihak terkait yaitu : 1. Masyarakat yang terlibat dalam pembuatan E-KTP, 2. Pemerintah yang mencakup pemerintah Kabupaten Magelang maupun Pemerintah Kecamatan Mungkid.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka ukuran efektivitas program kebijakan merupakan suatu standar terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan pada tingkat sejauh mana program atau kegiatan mampu melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria akhir. Menurut pendapat Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menyebutkan beberapa indikator efektivitas, yaitu :¹⁸

- a. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan.
- b. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap alokasi waktu yang digunakan untuk menghasilkan program tersebut.
- c. Kepuasan *Stakeholders*, artinya adanya fakta bahwa para pelaksana program mampu bekerjasama dengan baik, berkomunikasi dan saling berkoordinasi.

¹⁸Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, Jakarta, 1985, hlm 46-48.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, maka indikator efektivitas merupakan suatu standar terpenuhinya sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukkan tingkat sejauh mana program atau kegiatan mampu melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal.

2. Kebijakan

Secara etimologis, istilah kebijakan (*policy*) berasal dari bahasa Yunani dan Sanskerta, *polis* (Negara atau Kota) dan *pur* (Kota) telah dikembangkan ke dalam bahasa latin menjadi *politia* (Negara) dan akhirnya dalam bahasa pertengahan menjadi *policie* yang berarti menangani masalah-masalah publik atau administrasi pemerintah.¹⁹

Istilah kebijakan lebih sering dan secara luas dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan pemerintah serta perilaku negara pada umumnya. Dalam kaitan inilah maka mudah dipahami jika kebijakan itu memberikan makna sebagai tindakan politik. Makna kebijakan sebagaimana yang telah dikemukakan tadi menjadi semakin jelas apabila kita mengikuti pandangan ilmuan politik Carl Friedrich yang menyatakan bahwa kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran yang diinginkan.²⁰

¹⁹ William N. Dunn, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Universitas Gadjah Mada Press, 1998, hal. 1

²⁰ Ibid.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, maka penulis merumuskan analisis kebijakan merupakan bentuk analisis yang dapat menghasilkan dan menyajikan informasi yang sedemikian rupa sehingga dapat memberikan landasan bagi pembuat kebijakan dalam membuat keputusan analisis kebijakan. Kata analisis digunakan dalam pengertian yang paling umum termasuk dalam penggunaan intuisi dan pengungkapan pendapat serta tidak hanya mencakup pengujian kebijakan dengan memilah-milih kedalam sejumlah komponen tetapi juga perancangan dan alternatif-alternatif baru. Kegiatan-kegiatan yang tercakup dapat direntangkan, mulai dari penelitian untuk menjelaskan atau memberikan pandangan-pandangan terhadap isu-isu atau masalah yang dapat diantisipasi sampai dengan mengevaluasi program kebijakan tersebut secara lengkap dan akurat.

Penyusunan suatu kebijakan melalui beberapa tahapan dimana dalam tahapan tersebut mencakup beberapa proses dari proses kebijakan yang merupakan keseluruhan tindakan-tindakan yang dinamis yang berhubungan dengan persiapan, penentuan, pelaksanaan, penilaian maupun pengendalian suatu kebijakan. Selanjutnya menurut Charless Bullock III, James E. Anderson dan W. Brandly yang dikutip oleh Amir Santoso mengatakan proses kebijakan terdiri dari enam tahapan yakni : perumusan masalah, pembuatan agenda, pembuatan kebijakan, adopsi kegiatan, penerapan kebijakan dan evaluasi kebijakan”.²¹ Berikut langkah-langkah dalam proses pembuatan kebijakan :

²¹ Amir Santoso, *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta, Rineka Cipta, 1990, hal 23

a. Perumusan Masalah Kebijakan

Suatu kebijakan agar dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan haruslah dirumuskan terlebih dulu. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan maka diharapkan pembuat kebijakan harus mengidentifikasi *problem* yang akan dipecahkan dan kemudian membuat perumusan yang sejelas-jelasnya terhadap *problem* tersebut.

Perumusan masalah disimpulkan sebagai upaya merumuskan dan memilih kemungkinan dari berbagai pemecahan masalah baik untuk pemenuhan kebutuhan ataupun tuntutan masyarakat yang dilakukan pemerintah.

b. Penyusunan Agenda Pemerintah

Adanya pemilihan dan perhatian dalam mengkondisian keputusan untuk memilih dan menentukan masalah-masalah umum yang perlu diperhatikan secara lebih mendalam. Apabila masalah sudah ditentukan akan menimbulkan isu kebijakan yang dapat dimasukkan atau ditampilkan dalam agenda pemerintah.

c. Perumusan Kebijakan

Berikut ini tahapan dalam merumuskan kebijakan, yakni :

1. Mengidentifikasi dan merumuskan alternatif kebijakan.
2. Menilai masing-masing alternatif yang tersedia.
3. Memilih alternatif yang merumuskan atau memungkinkan untuk dilaksanakan.

d. Pengesahan Kebijakan

Suatu usulan kebijakan yang diberi pengesahan oleh seseorang atau bagian yang berwenang maka menjadi kebijakan yang sah berupa penyesuaian dan penerimaan secara bersama-sama terhadap prinsip-prinsip yang diakui dan ukuran-ukuran yang diterima.

e. Pelaksanaan Kebijakan

Usulan kebijakan yang diterima dan disahkan oleh pihak yang berwenang maka siap dilaksanakan. Pelaksanaan suatu kebijakan memperkirakan bahwa pihak-pihak yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu untuk dapat memainkan perannya dengan baik, artinya para pelaksana kebijakan harus mengetahui dan memahami maksud dan tujuan dari kebijakan tersebut. Jadi dalam pelaksanaan kebijakan, harus memperhatikan aspek-aspek, maksud dan tujuan pelaksanaan kebijakan. Aspek-aspek tersebut adalah komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana dan struktur birokrasi.

3. Program/Kegiatan

Menurut Charles.O. Jones, mengatakan bahwa program adalah cara yang disahkan untuk mencapai suatu tujuan.²² Selain itu Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto memiliki pengertian lain dari program yang cenderung lebih menjelaskan mengenai setiap usaha untuk mencapai suatu tujuan.²³

²²Charles.O.Jones, *Kebijakan Publik*, Rajawali Press, Jakarta, 1991, hlm 44

²³ Hendiyat Soetopo dan Wasty Soemanto, *Kepemimpinan dan Supervisi Pendidikan*, Bina Aksara, Jakarta, 1998, hlm 78

John. M. Echols dan Hassan Shadily berpendapat bahwa program merupakan rencana atau rancangan mengenai apa-apa yang akan dilaksanakan.²⁴ Perlu dipahami bahwa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mempunyai definisi yang menjelaskan tentang program, kurang lebihnya rancangan mengenai asas serta usaha yang dijalankan.²⁵

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian umum dari program yaitu rencana atau rancangan yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bersumber dari keterangan diatas sudah barang tentu makna program disini yakni program-program atau kegiatan yang akan dilaksanakan pada tiap-tiap Kantor Kecamatan sebagai pelaksana program pelayanan E-KTP dalam kaitannya dengan efektivitas pelaksanaan program tersebut.

Dasar Hukum Pelaksanaan E-KTP adalah :²⁶

1. UU.No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
2. PP.No.37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU.No.23 Tahun 2006.
3. Perpres No.25 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
4. Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional.

²⁴ John. M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Bahasa Inggris-Indonesia*, PT.Gramedia, Jakarta, 2000, hlm 450

²⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, hlm 702

²⁶ Sumber : www.e-ktp.com

5. Perpres No.35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Elektronik paling lambat Tahun 2012.
6. Permendagri No.9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional.

4. KTP Elektronik

Dalam era Globalisasi, kita tidak cukup hanya menguasai sumber daya konvensional yang kerap dinyatakan dengan 4M (*Men, Materials, Money, dan Machine* atau *Method*). Hasil pengkajian terhadap fenomena memperlihatkan bahwa ada sumber daya kelima yang sangat penting untuk dikuasai sebuah Negara, yaitu ‘informasi’.

Informasi selain berfungsi sebagai faktor produk penting disamping 4M, juga merupakan ‘bahan mentah’ *knowledge* atau pengetahuan, sehingga mereka yang menguasai informasi berpotensi menjadi bagian masyarakat dan komunitas global yang pintar dan cerdas.²⁷ Menyadari akan hal tersebut, maka dalam berbagai kesempatan formal maupun informal, Pemerintah Indonesia telah menyatakan bahwa teknologi informasi yang merupakan perangkat pendukung dalam proses penciptaan juga merupakan salah satu pilar pembangunan Nasional Bangsa Indonesia dalam menghadapi millennium ketiga saat ini. Sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, berkembang pula sejumlah produk teknologi yang berbasis NIK, seperti KTP elektronik.

E-KTP atau KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional.²⁸ Struktur E-KTP terdiri dari sembilan layer yang akan meningkatkan pengamanan dari KTP konvensional. Chip ditanam diantara plastik putih dan transparan pada dua layer teratas (dilihat dari depan). Chip ini memiliki antena didalamnya yang akan mengeluarkan gelombang jika digesek. Gelombang inilah yang akan dikenali oleh alat pendeteksi E-KTP sehingga dapat diketahui apakah KTP tersebut berada di tangan orang yang benar atau tidak.

²⁷Richardus Eko Indrajit dan Richardus Djokopranoto, *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*, C.V Andi Offset, Yogyakarta, 2006, hal 309.

²⁸<http://kurniawanwhu.wordpress.com/2011/11/02/penerapan-e-ktp/>, tanggal 15 November 2012, pukul 13.10

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 Adminduk). Penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam *database* kependudukan.
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana.
5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari

telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.

6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

KTP Elektronik atau E-KTP diharapkan mampu mendorong kemajuan Pemerintah Indonesia dalam hal kependudukan melalui media informasi yang berbentuk internet atau online.

Fungsi dan Kegunaan E-KTP secara umum adalah sebagai berikut :²⁹

- a. Identitas jati diri tunggal
- b. Berlaku Nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP untuk pengurusan izin pembukaan bank dan sebagainya.
- c. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP ; Terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.³⁰

²⁹www.E-KTP.com

³⁰<http://nefi34na.blogspot.com/2011/10/makalah-penerapan-e-ktp.html>, diakses tanggal 5 November 2012

5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program

Keberhasilan pelaksanaan program/kegiatan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain. Untuk memperkaya pemahaman kita tentang berbagai faktor yang terlibat dalam pelaksanaan program E-KTP, maka dari itu ada pembatasan dalam penelitian. Secara garis besar faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program kebijakan program E-KTP terbagi menjadi dua faktor yaitu :

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah segala sesuatu yang menyebabkan pelaksanaan program dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menyebabkan pelaksanaan program tidak dapat berjalan dengan baik atau terhambat dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Faktor ini sejalan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Edwards III dalam bukunya *Implementing Public Policy*, pelaksanaan program kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel.³¹ Berdasarkan pendekatan Edwards III dapat menjadi faktor pendukung apabila semua berjalan dengan lancar tetapi apabila tidak maka akan menjadi faktor penghambat. Variabel tersebut yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.

E. Definisi Konseptual

Konsep merupakan generalisasi dari sebuah fenomena tertentu, Sehingga dapat dipahami dan dimengerti, tidak terjadi kesalahpahaman arti dari masing-masing variabel. Sehubungan dengan definisi konsep yang ada hubungannya dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan sesuatu tepat pada sasaran "*doing the right things*". Tingkat efektivitas dapat ditentukan oleh terintegrasinya sasaran dan kegiatan organisasi secara menyeluruh, dan kemampuan adaptasi dari program yang akan dilaksanakan.

³¹Edward III, George C, 1980, *Implementing Public Policy*, Congressional Quarterly Inc., Washington.

2. Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran yang diinginkan.
3. Program/Kegiatan adalah rencana/rancangan yang akan dijalankan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bersumber dari beberapa pendapat dapat kita simpulkan bahwa makna program disini yakni program-program atau kegiatan yang akan dilaksanakan.
4. E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan atau pengendalian, baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* Kependudukan Nasional.
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program adalah faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program kebijakan E-KTP yang terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung adalah faktor-faktor yang menyebabkan kebijakan yang ditetapkan dapat terlaksana dengan baik, sedangkan faktor penghambat adalah faktor-faktor yang menyebabkan kebijakan mengalami hambatan dalam pelaksanaannya.

F. Definisi Operasional

a) Variabel Efektivitas Program E-KTP

1. Produktivitas; Capaian produktivitas program pelaksanaan program E-KTP ditentukan melalui pencapaian ataupun perbandingan sebelum dengan sesudah penerapan program.
2. Efisiensi; Indikator efisiensi pelaksanaan program menggunakan tolok ukur dengan melihat dan menganalisa penggunaan alokasi waktu pelaksanaan program.
3. Kepuasan Stakeholders; Guna mengukurnya maka menggunakan tolok ukur kepuasan kedua pihak terkait yaitu :1. Masyarakat yang terlibat dalam pembuatan E-KTP, 2. Pemerintah yang mencakup Pemerintah Kabupaten Magelang maupun Pemerintah Kecamatan Mungkid.

b) Variabel yang berpengaruh :

1. Faktor Komunikasi :
 - a. Kegiatan Sosialisasi E-KTP.
 - b. Komunikasi antar staff dengan pemimpin.
2. Faktor Sumber Daya :
 - a. Kualitas SDM yang menjalankan program
 - b. Peralatan yang digunakan
3. Faktor Sikap Pelaksana (Disposisi) :
 - a. Insentif
 - b. Kedisiplinan Pelaksana

4. Faktor Struktur Birokrasi

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mencermati dan menelaah lebih jauh tentang efektivitas pelaksanaan program E-KTP yang dicanangkan oleh Pemerintah pusat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil khususnya di Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang. Untuk itu peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.

Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya yang menginterpretasikan masalahnya atau menyimpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya.³² Adapun karena tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkapkan fenomena sosial secara jelas dan cermat, maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hadari Nawawi memberikan pengertian metode deskriptif sebagai suatu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seorang, lembaga, kelompok atau masyarakat) berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.³³ Berdasarkan pengertian dan ciri-ciri metode penelitian deskriptif diatas, maka operasionalnya berkisar pada pengumpulan data yang selanjutnya disusun, diolah, dan ditafsirkan.

³² Lexy J. Moelong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung, 2002, hal.3

³³ Hadari Nawawi, *Metode penelitian Bidang Sosial*. Gadjah mada University Press, 2001 hal.63

Selanjutnya data yang telah diolah tersebut diberi makna yang rasional dengan mematuhi prinsip-prinsip logika untuk memperoleh kesimpulan-kesimpulan yang bersifat kritis.

Walaupun demikian, dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan pendekatan kuantitatif, Analisis data kuantitatif adalah suatu pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian yang dapat dihitung dengan jumlah satuan tertentu atau dinyatakan dalam angka-angka. Analisis ini meliputi pengolahan data, pengorganisasian data, dan penemuan hasil. Dalam penelitian ini, analisis data kuantitatif yang digunakan adalah:

a. Analisis Angka Indeks

Analisis angka indeks bertujuan untuk mengetahui persepsi umum responden mengenai sebuah variabel yang diteliti. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Kemudian ditabulasi dalam bentuk frekuensi yang kemudian dianalisa. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat yang berada di enam belas Kelurahan di Kecamatan Mungkid terhadap pelaksanaan program E-KTP di Kecamatan tersebut dengan menggunakan teknik sederhana yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi atau banyaknya jawaban

N = Jumlah responden

Sehingga untuk mengetahui tingkat persepsimasyarakat di enam belas Kelurahan di Kecamatan Mungkid terhadap pelaksanaan program E-KTPdi Kecamatan Mungkid menggunakan skala indeks dengan rumus:

$$\frac{(f_a \times 4) + (f_b \times 3) + (f_c \times 2) + (f_d \times 1)}{N}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel

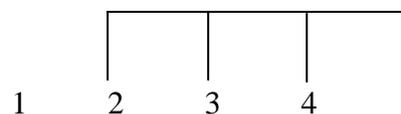
Fa = Frekuensi yang menjawab option a

Fb =Frekuensi yang menjawab option b

Fc =Frekuensi yang menjawab option c

Fd = Frekuensi yang menjawab option d

Indeks tersebut adalah sebagai berikut



Untuk mendapatkan kategori digunakan rumus Interval Indeks

$$I = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Skor}}$$

$$I = \frac{4 - 1}{4}$$

$$I = \frac{3}{4}$$

$$I = 0.75$$

Keterangan Kategori :

Sangat Baik =3,26-4,00

Baik =2,51-3,25

Kurang Baik =1,76-2,50

Tidak Baik =1,00-1,75

Atas dasar pedoman ini, maka indeks persepsi responden terhadap variabel-variabel penelitian yang diajukan dalam model dapat diteliti dan dideskripsikan.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁴ Atau populasi adalah sekumpulan kasus yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.³⁵ Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi penduduk di enam belas Kelurahan di Kecamatan Mungkid yang sudah wajib E-KTP.

³⁴Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 90

³⁵Komaruddin, *Kamus Riset*, hlm. 203

b. Sampel

Sampling atau sampel adalah contoh atau sebagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Tujuan menentukan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan caramengamati sebagian dari populasi, reduksi terhadap jumlah objek penelitian, untuk mengemukakan dengan tepat sifat-sifat umum dari populasi dan untuk menarik generalisasi dari hasil penyidikan.³⁶ Teknik yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *random sampling* yaitu sampel diambil secara acak sehingga unit analisa dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dari penelitian ini adalah warga di enam belas Kelurahan di Kecamatan Mungkid yang sudah wajib E-KTP.

Menurut Guilford, responden yang diambil harus memenuhi persyaratan minimal 30 elemen responden, dan semakin besar sampel akan memberi hasil yang lebih akurat.³⁷ Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis akan membagikan kuisisioner sebanyak 50 kuisisioner kepada 50 warga masyarakat di Kecamatan Mungkid terdiri dari enam belas Desa atau Kelurahan yaitu Desa atau Kelurahan Progowati, Mendut, Sawitan, Rameanak, Ngrajek, Pabelan, Paremono, Bumirejo, Blondo, Ambartawang, Mungkid, Bojong, Pagersari, Senden, Treko, dan Gondang. yang telah melakukan perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Mungkid.

³⁶Mardalis, Metode Penelitian, Jakarta, PT. Bumi Aksara. 1999. hlm 56.

³⁷Guifold dalam J Supranto, M.A. 1987. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal 239

3. Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah aparat pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang, Propinsi Jawa Tengah sebagai penyelenggara atau pelaksana E-KTP dan juga warga masyarakat di enam belas Kelurahan yang berada di Kecamatan Mungkid yang telah melakukan perekaman E-KTP di Kantor tersebut.

4. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi tertulis (dokumen, laporan tahunan dan pustaka lain yang terkait dengan penelitian ini).

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai bentuk penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang dimanfaatkan, maka teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth-Interviewing*).

Wawancara jenis ini bersifat lentur dan terbuka, tidak terstruktur ketat, tidak dalam suasana formal, dan dilakukan berulang pada informan yang sama yaitu aparat pelaksana dan masyarakat penerima pelayanan. Pertanyaan yang diajukan bisa semakin terfokus sehingga informasi yang bisa dikumpulkan rinci dan mendalam.

2. Kuisisioner

Kuisisioner disini terdiri dari daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden, kemudian diisi oleh responden itu sendiri. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuisisioner kemudian dicatat dan dikumpulkan untuk dianalisis.

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari dokumen dan arsip yang terdapat di lokasi penelitian yakni di Kantor Kecamatan Mungkid.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis dan deskriptif-kualitatif. Dalam analisis kualitatif, digunakan untuk menganalisis data berdasarkan hasil wawancara, Analisis kualitatif menggunakan model analisis interaktif dari Milles dan Hubberman. Untuk lebih jelasnya komponen dalam model analisa interaktif dari Milles dan Hubberman dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Reduksi Data (Pengumpulan data)

Reduksi Data merupakan proses seleksi dan penyederhanaan data yang diperoleh di lapangan. Teknik ini digunakan agar data dapat digunakan sepraktis dan seefisien mungkin, sehingga hanya data yang diperlukan dan dinilai valid yang dijadikan sebagai sumber penelitian. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai tahap akhir.

b. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti terhadap temuan lapangan dalam melakukan penelitian. Dari data yang diperoleh di lapangan maka dapat diambil suatu kesimpulan hasil akhir penelitian tersebut.³⁸

³⁸ Sutopo, H.B, *Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2002