

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pembuatan KTP secara online oleh Disdukcapil Kabupaten Temanggung merupakan suatu implementasi kebijakan suatu instansi dalam melaksanakan pelayanan publik di era yang serba digital dalam perkembangannya. Hal ini ditandai dengan kepekaan pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dan informatika guna membentuk dan mengurus administrasi publik berupa dokumen pribadi masyarakat yang memang perlu diperbarui secara teknis dan inovasi dari strategi agar pemerintah tidak tertinggal dan memiliki kemajuan dibidang teknologi. Pemanfaatan teknologi pada pembentukan dan kepengurusan dokumen pribadi bagi masyarakat mampu dijadikan sebagai suatu simbol pembelajaran bagi pemerintah juga masyarakat jika di era modern seperti saat ini sudah seharusnya sistem pemerintahan lebih efektif, efisien, dan fleksibel sehingga meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh instansi pemerintah (Soraya, 2019).

Namun dimasa Pandemi COVID-19 seperti saat ini, pelaksanaan pada layanan publik cukup dibatasi, hal ini disebabkan dengan adanya pembatasan interaksi antara individual mengingat penyebaran COVID-19 yang dapat menular melalui sentuhan, udara, atau bahkan bendayang disentuh. Pelaksanaan layanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembuatan E-KTP secara online dimulai pada 16 Maret 2020 yang tertuang pada kebijakan Surat Edaran 443.1/2978/Dukcapil. Permohonan pada dokumen yang dibutuhkan untuk pembuatan E-KTP online dikirim melalui aplikasi dengan penyerahan dokumen berupa format pdf (Nugrahaeny, 2020).

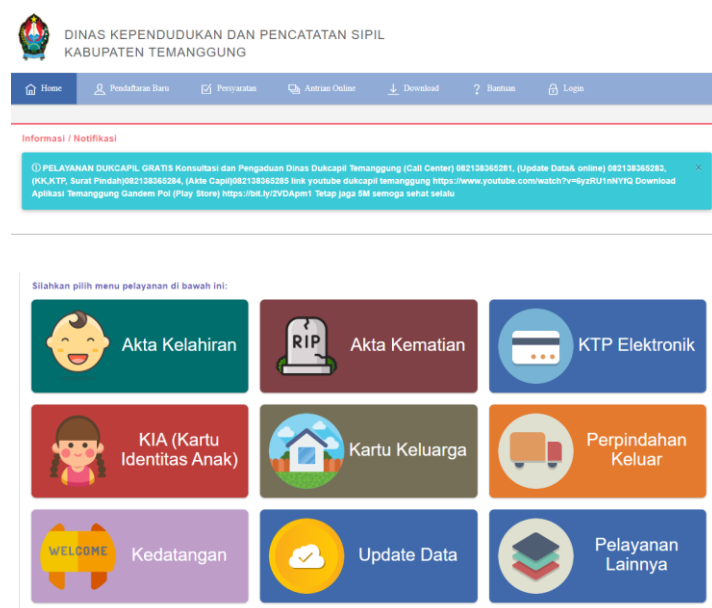
Pembuatan E-KTP online dimasa pandemi oleh Disdukcapil juga berlangsung pada Kabupaten Temanggung. Adapun pelayanan administrasi publik secara daring ini

merupakan suatu implementasi dari adanya kebijakan daerah Kabupaten Temanggung yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 9 Tahun 2019 terkait pelayanan administrasi penduduk secara daring. Kebijakan tersebut kini menjadi landasan terhadap pelaksanaan layanan secara daring yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dimasa Pandemi COVID-19 ini guna mencegah penyebaran virus pada lingkup instansi. Bagi masyarakat Kabupaten Temanggung yang berkeinginan membuat E-KTP dapat mendaftarkan diri pada laman resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung, yakni [http://dinkdukcapil.temanggungkab.go.id /pelayanan](http://dinkdukcapil.temanggungkab.go.id/pelayanan). Pada laman tersebut terdapat beberapa pilihan pelayanan publik yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Berikut ialah beberapa pelayanan yang terdapat pada website tersebut :

### Gambar 1.1

#### Gambar pelayanan publik yang terdapat pada laman resmi

<https://dindukcapil.temanggungkab.go.id/pelayanan/>



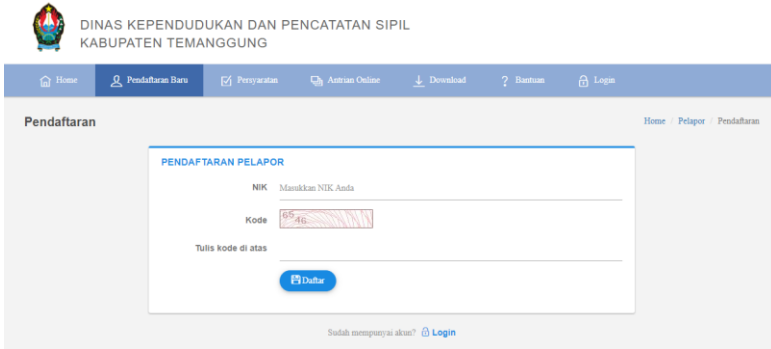
(Sumber : <https://dindukcapil.temanggungkab.go.id/pelayanan/>)

**Gambar 1.1** diatas merupakan beberapa jenis pelayanan publik yang terdapat pada laman resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung. Masyarakat yang hendak membuat E-KTP cukup memilih layanan publik KTP Elektronik yang tertera pada laman tersebut. Pengadaan aplikasi atau laman resmi untuk membuat E-KTP ini merupakan salah satu upaya yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Temanggung untuk mencegah penyebaran COVID-19 di Kabupaten Temanggung untuk membatasi permohonan administrasi kependudukan. Pemerintah Kabupaten Temanggung membatasi jumlah pemohon yang berawal dari 100 pemohon setiap harinya menjadi 75 pemohon untuk membuat E-KTP.

Agar memudahkan pembuatan E-KTP, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung juga mewajibkan masyarakat untuk melaksanakan pendaftaran dan antrian dalam pembuatan E-KTP secara online. Peraturan ini dibentuk agar masyarakat dapat melangsungkan kepengurusan dokumen miliknya dirumah atau dimanapun tanpa perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung.

## Gambar 1.2

### Gambar Pendaftaran Online E-KTP



The image shows a screenshot of a web application for online registration. At the top, there is a logo and the text "DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG". Below this is a navigation bar with links for "Home", "Pendaftaran Baru", "Pernyataan", "Ambilan Online", "Download", "Bantuan", and "Login". The main content area is titled "Pendaftaran" and contains a form titled "PENDAFTARAN PELAPOR". The form has two input fields: "NIK" with the placeholder text "Masukkan NIK Anda" and "Kode" with the value "6546" and a redacted area. Below the "Kode" field is the text "Tulis kode di atas". There is a blue "Daftar" button. At the bottom of the form, there is a link "Sudah mempunyai akun? Login".

(Sumber : <https://dindikcapil.temanggungkab.go.id/pelayanan/>)

## Gambar 1.3

### Gambar Antrian Online

The screenshot shows the 'Antrian Online' (Online Queue) interface. At the top, there is a navigation bar with links for Home, Pendaftaran Baru, Perizinan, Antrian Online, Download, Bantuan, and Login. The main content area is titled 'Antrian Online' and contains a form for registration. The form fields include: NIK (National Identity Number), Nomor HP (Phone Number), Loket (Counter) with a dropdown menu, Hari/Tanggal (Date) with a note 'Silahkan pilih loket terlebih dahulu' and a date picker, and Tulis Kode di atas (Write code above) with a CAPTCHA image. Below the form are three buttons: 'Simpan' (Save), 'Reset', and 'Cek Antrian' (Check Queue). To the right of the form is a 'KETENTUAN' (Terms and Conditions) box with three points: 1. Silahkan Pilih Jenis Loket Pelayanan (Please choose the service counter type), 2. Silahkan Pilih Tanggalnya (Please choose the date), and 3. Quota dan Tanggal Antrian ditentukan oleh admin (Queue quota and date are determined by the admin).

(Sumber : <https://dindikcapil.temanggungkab.go.id/pelayanan/>)

Setelah melakukan pendaftaran dan antrian secara online, masyarakat akan menerima pesan yang dikirim melalui nomor telpon nya masing-masing untuk keterangan yang lebih lanjut. Pengadaan layanan secara online ini merupakan suatu implementasi terhadap pelayanan khususnya terhadap e-government yang menfokuskan pelayanan dengan menggunakan media elektronik dan teknologi, dengan begitu masyarakat dan pegawai instansi dapat meminimalisir tingkat pertemuan satu sama lain (Pranalia, 2015). Tidak hanya itu, implementasi kebijakan terhadap pelayanan E-KTP secara online ini juga mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan agar lebih mudah dan juga tepat waktu (Nazaruddin, 2013).

Pelaksanaan pembuatan E-KTP yang dilakukan secara online dimasa Pandemi ini memang cukup membantu kerumunan masyarakat meskipun pada akhirnya masyarakat juga tetap datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil Kabupaten Temanggung untuk melaksanakan perekaman E-KTP. Perekaman E-KTP di Kabupaten Temanggung dibatasi sekitar 60 orang perhari dengan penejdaan 5 menit serta terdapatnya pelaksanaan protokol kesehatan dan dibentuknya larangan

bagi masyarakat yang memiliki suhu tubuh sekitar 38 derajat celcius. Dengan adanya pelaksanaan kebijakan terkait pelaksanaan protokol kesehatan pada pelayanan secara online, masyarakat tidak perlu melakukan pengantrian ditempat sebab dokumen pun juga akan diberikan secara online, sedangkan e-ktp akan dikirimkan oleh kurir ke alamat masing-masing.

Namun permasalahan dalam implementasi kebijakan terkait pelaksanaan layanan E-KTP di Kabupaten Temanggung pada masa Pandemi COVID-19 ialah adanya penundaan perekaman dan pembuatan E-KTP akibat kasus positif COVID-19 pegawai Disdukcapil Kabupaten Temanggung sejumlah 12 pegawai sehingga instansi tersebut ditutup sejak pertengahan Bulan Juni hingga awal Bulan Juli (Suyitno, 2021). Hadirnya kasus positif tersebut mengakibatkan pegawai Disdukcapil Kabupaten Temanggung untuk melaksanakan *work from home* bagi pegawai, hal ini mengakibatkan penurunan pada jumlah perekaman dan pembuatan e-ktp apabila dibandingkan dengan pelaksanaan layanan di instansi secara langsung.

Permasalahan lain yang ditemukan oleh peneliti pada pelayanan publik yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Temanggung ialah masih adanya pelaksanaan layanan secara langsung atau *offline* bagi masyarakat sekitar 30 orang perharinya untuk melakukan rekam data pada e-ktp, hal ini tentunya menghambat pelaksanaan kebijakan pembuatan E-KTP secara online seperti yang telah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Temanggung Nomor 9 Tahun 2019 terkait pelayanan administrasi penduduk secara daring mengingat kondisi darurat seperti ini sudah seharusnya pelayanan daring lebih dioptimalkan oleh instansi Disdukcapil Kabupaten Temanggung.

Dilansir dari laman DPRD Provinsi Jawa Tengah berjudul "*Disorot, Perekaman Data Penduduk selama Pandemi*" (2021) jika pihak Disdukcapil

Kabupaten Temanggung masih melakukan pelayanan rekam data dan validasi secara offline atau tatap muka secara langsung meskipun dimasa Pandemi COVID-19, sehingga bagi pihak DPRD Komisi A pelaksanaan layanan tersebut belum memenuhi kriteria implementasi kebijakan terkait pelayanan secara daring. Dalam laman tersebut pihak Disdukcapil menjelaskan jika pelaksanaan layanan secara daring belum dapat berkembang secara signifikan jika dibandingkan dengan pelayanan tatap muka secara langsung meskipun sudah terdapat sekitar 35 persen masyarakat yang mengajukan rekam data dan validasi data secara online. Untuk saat ini pihak mereka sedang mengutamakan masyarakat berusia 17 tahun agar segera melaksanakan rekam data dan mendapatkan E-KTP menjelang pemilu tahun depan. Adapun jumlah persentase masyarakat yang telah mengajukan rekam data dan memiliki E-KTP dimasa Pandemi COVID-19 ini sudah mencapai tahap 90 persen.

Menurut pihak Disdukcapil Temanggung, tidak semua masyarakat memiliki kemampuan dan fasilitas untuk mengajukan permohonan pada pembuatan E-KTP, pasalnya Disdukcapil Kabupaten Temanggung masih terdapat masyarakat yang mendatangi kantor Disdukcapil sekitar 30 orang setiap harinya untuk mengajukan permohonan E-KTP serta rekam data. Pihaknya juga menjelaskan perekaman data seperti penandatanganan dan foto E-KTP juga harus dilaksanakan secara langsung. Untuk meminimalisir kerumunan masyarakat, Disdukcapil Kabupaten Temanggung tetap menerapkan layanan berdasarkan nomor antrian yang didapatkan secara online melalui aplikasi Temanggung Gadem yang dapat diunduh dan diinstal di Android atau dapat dilihat pada website Disdukcapil Kabupaten Temanggung untuk masyarakat yang hendak melakukan perekaman data dan pelaksanaan foto untuk E-KTP, sedangkan bagi masyarakat yang belum memiliki fasilitas android, maka dapat

mendatangi instansi secara langsung agar mendapatkan nomor antrian yang hanya dapat digunakan untuk hari berikutnya (Safi, 2021).

Berdasarkan pelaksanaan kebijakan layanan daring pada pembuatan E-KTP di Kabupaten Temanggung, maka peneliti hendak mengulas dan memaparkan sejauhmana keberhasilan dari implementasi kebijakan pembuatan E-KTP oleh Disdukcapil Kabupaten Temanggung yang tertuang dalam penelitian berjudul **“Implementasi Kebijakan Pada Pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Temanggung Pada Masa Pandemi COVID-19”**. Adapun alasan peneliti memilih lokasi Kabupaten Temanggung dalam penelitian ini disebabkan keinginan peneliti untuk membuktikan implementasi pelayanan di Kabupaten Temanggung sebab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang hendak mengoptimalkan layanan secara online serta peneliti hendak menganalisa bagaimana pelaksanaan layanan yang diterima masyarakat Kabupaten Temanggung dalam pelayanan pembuatan E-KTP dimasa Pandemi. Maka dari itu melalui penelitian ini peneliti hendak membuktikan bagaimana implementasi layanan dilokasi tersebut berdasarkan data yang peneliti dapatkan.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

- a. Bagaimana implementasi kebijakan terhadap pelayanan E-KTP di Kabupaten Temanggung padamsa Pandemi COVID-19?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi kebijakan terhadap pelayanan E-KTP di Kabupaten Temanggung padamsa Pandemi COVID-19?

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui implementasi kebijakan terkait pelayanan E-KTP di Kabupaten Temanggung pada masa Pandemi COVID-19.
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan terkait pelayanan E-KTP di Kabupaten Temanggung pada masa Pandemi COVID-19.

### 1.4 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang didapatkan dari penelitian ini ialah mengetahui sejauh mana kemampuan peneliti dalam memahami implementasi kebijakan terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan menganalisa fakta dan data yang didapatkan di lokasi penelitian agar dapat diselaraskan dengan keberlangsungan E-government.

- b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang didapatkan dari penelitian ini ialah dapat digunakan sebagai penilaian implementasi kebijakan pada pelaksanaan layanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung terutama pada masa Pandemi COVID-19 seperti ini sehingga dapat dijadikan pembelajaran dan pandangan pembenahan di kemudian hari dalam pelaksanaan layanan di kondisi darurat seperti ini mengingat E-KTP merupakan dokumen penting setiap masyarakat.

### 1.5 Studi Literatur

Nomor	Penulis	Judul Penelitian	Isi Penelitian
1.	(Wakhid, 2017)	Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia	Membangun kepercayaan masyarakat dapat dilaksanakan dengan melaksanakan



			<p>pelayanan publik sesuai dengan kebijakan yang berlaku.</p> <p>Penyelenggara pelayanan sudah seharusnya memiliki kompetensi untuk membantu masyarakat dalam mengurus kebutuhan publik. Pelaksanaan layanan tidak dapat dilaksanakan begitu saja, sebab kualitas pegawai sangatlah mempengaruhi proses penyelenggaraan sehingga menimbulkan kepuasan bagi penerima layanan.</p>
2.	(Izudin, 2019)	<p>Kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Good Governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta</p>	<p>Produk layanan dari hasil kinerja pegawai instansi pemerintah dapat dinilai dari indeks kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan publik. Adapun IKM yang dimaksudkan berupa kompetensi, perilaku, maklumat</p>

			<p>pelaksanaan, proses pelaksanaan, estimasi pelaksanaan, dan restribusi yang di harus di keluarkan oleh masyarakat. Merek asering kali menilai pelayanan publik buruk sebab waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen atau surat penting tergolong lama atau tidak tepat waktu. Selain itu, adanya pemungutan liar juga dijadikan kendala bagi masyarakat untuk enggan mengurus kepentingan publiknya terhadap instansi yang terkait. Maka dari itu, pelaksanaan pelayanan publik dijadikan suatu patologi masyarakat untuk menilai bagaimana kinerja aparat pemerintah saat melaksanakan tugas dan fungsinya.</p>
--	--	--	---

3.	(Maryam et al., 2016)	Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang).	Salah satu strategi pelayan publik ialah strategi perencanaan yang bersifat desentralisasi yang menganalisis lingkungan internal juga eksternal sebagai fokus analisa pemerintah. Strategi tersebut memiliki tiga tahapan, yakni Input stage, Matching stage, dan decision stage. Ketiga tahapan tersebut menggunakan matriks sebagai indikator penilaian yang berbeda seperti IFE, EFE, IE, SWOT, QPSM. Pelaksanaan layanan publik dengan strategi ini dinilai begiotu fungsional sehingga mampu meningkatkan distribusi pelayanan publik dan kemudahan bagi mayarakat dalm menjangkau layanan
----	-----------------------	---	---

			pemerintah.
4.	(Furqoni, 2015)	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo	<p>Pada penelitian ini terdapat lima strategi dalam meningkatkan pelayanan publik Disdukcapil Pnorogo, yaitu Strategi kewirausahaan, strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan infrastruktur, strategi penyederhanaan prosedur, dan strategi pengembgan budaya dan kultur.</p> <p>Pemerintah setempat yakin dengan penggunaan kelima strategi tersebut pada Disdukcapil Ponorogo mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah dalam memberikan pelayan publik sehingga menimbulkan rasa puas dan loyalitas guna mewujudkan</p>

			<p>lembaga yang berkualitas dan akuntabel saat melaksanakan program yang mereka bentuk dan kelola.</p>
5.	(Markoni, 2017)	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu</p>	<p>Pada pelayanan publik di Kantor kecamatan Gading Cempaka terdapat berbagai aspek yang harus di pertahankan dalam pelaksanaan pelayan publik, adapun spek tersebut ialah kejelasan informasi, keramahan petugas, kesamaan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan persyaratan. Setiap instansi harus menanamkan aspek tersebut secara relevan tanpa terkecuali, apalagi kemudahan persyaratan dan kesamaan pelayanan. Maraknya praktek diskriminasi di beberapa instansi</p>

			<p>menjadi perhatian beberapa pihak sebab pelayanan publik yang tergolong siongkat dan cepat sering di jadikan pedoman bagi mereka yang tidak memiliki kekurangan fisik untuk dinomor satukan terlebih dahulu tanpa memandang nomor urut antrian. Meski terbilang sederhana dan sepele, hal semacam itu haruslah di hilangkan dari perilaku pelayanan publik agar seluruh masyarakat mendapatkan tindakan yang sama sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa membandingkan satu sama lain.</p>
6.	(Rahmawati & Suryawati, 2017)	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Strategi pelayanan tidak dapat di lakukan begitu saja apabila tidak terdapat inovasi yang konkret pada

		<p>Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta.</p>	<p>program instansi pemerintahan. Dispendukcapil Kota Surakarta membuktikan jika inovasi 3in, pelayanan mobil keliling, pemeriksaan HIV, pelayanan online, dan pembuatan akta bagi anak terlantar yang mereka bentuk dapat mengembangkan pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat yang menerima pelayanan. Masyarakat tidak perlu repot-repot untuk mengurus akta atau dokumen yang mereka butuhkan secara susah payah, karena Disepndukcapil setepat telah membentuk inovasi yang berguna untuk memudahkan masyarakat dalam kepengurusan administrasi.</p>
--	--	--	---

			<p>Menurut pegawai Dispendukcapil Kota Surakarta terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi pelayann publik, seperti halnya visi misi, sumbver daya manusia, sarana dan prasarana, teknologi, demografi, keuangan, dan polituik. Apabila faktor-faktor itu di miliki dan dikelola dengan baik, maka dapat menghasilkan inovasi pelayanan publik yang nyata dan memuaskan masyarakat karena pelaksanaan pelayanan publik terdukung oleh aspek yang menunjang pelayanan agar lebih berkualitas.</p>
7	(Enggarani, 2016)	<p>Kualitas Pelayanan Publik Dalam perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)</p>	<p>Penyelenggaraan pelayanan public harus dilakukan secara baik dan mampu memebnuhi kebutuhan</p>



		Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali	masyarakat. Dalam pelaksanaan program PTSP dan BPMP2T yang diukur menggunakan Indeks kpuasan masyarakat (IKM) dilihat bahwa tingkat kedisiplinan, struktur pelaksanaan memiliki presentasi yang tinggi. Selain itu dalam hal kapasitas pelayanan maupun fasilitas hamper semua lulus uji kriteria minimal yang menunjang kinerja serta elaksanaan pelayanan. Hal ini terbukti bahwa fasilitas, kualitas serta kesiapan penyedia pelayanan menentukan bagaimana pelaksanaan pelayanan suatu organisasi public.
8	(Aswin, 2015)	Studi tentang Strategi Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Dinas Pendapatan	Strategi peningkatan kualitas dalam sebuah organisasi pelayanan penting dilakukan, hal ini menyangkut

		Daerah Provinsi Kalimantan Timur	<p>keberhasilan suatu program pelayanan. Strategi dapat dibuat mulai dari system eksternal (tempat, fasilitas menunjang, tempat parker) ataupun system internal (pegawai pelayanan, system yang diterapkan). Dalam penelitian ini ditemukan beberapa hambatan yang mempengaruhi jalannya suatu strategi yang ditetapkan, yaitu kualitas kinerja pegawai yang terkadang kurang memadai serta kurang cepat tanggap sehingga menghambat jalannya pelayanan</p>
9	(Rohmad, 2017)	Factor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Dinas	<p>Selain melihat kepuasan terhadap masyarakat, keberhasilan suatu pelayanan juga bisa dilihat dari tingkat kepuasan stakeholder</p>

		Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Magetan	terhadap kinerja pelayanan. Dari penelitian ini dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh tingkat perencanaan dan pengawasan. Hal itu termasuk variable perencanaan, koordinasi, serta kepemimpinan di dalamnya. Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat Antara perencanaan yang dilakukan dengan baik, pengawasan terhadap pelayanan secara terus menerus dan teliti, serta kepemimpinan yang mumpuni terhadap tingkat kepuasan para stakeholder terkait.
10	(Puspitasari & Bendesa, 2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten	Dalam penelitian ini mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang terjadi menggunakan 5 variabel utama. Yang

		Badung	paling berpengaruh pada penelitian ini ialah variable ketersediaan petugas peayanan, hal ini berdampak pada waktu serta pendampingan pengurusan izin terutama yang dirasakan oleh UMKM. Hal ini juga berpengaruh terhadap tingkat penerimaan pajak yang juga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah kabupaten Badung
--	--	--------	---

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dengan penelitian lainnya, adapun perbedaan tersebut ialah penelitian ini menjelaskan tentang adanya implementasi kebijakan terkait pelaksanaan layanan secara online dimasa Pandemi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Temanggung sebab pada penelitian terdahulu belum mengulas terkait pelaksanaan pelayanan dimasa Pandemi. Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti hendak mengulas terkait pelaksanaan kebijakan melalui pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Kabupaten Temanggung secara online, yakni pada pembuatan KTP Online.

## 1.6 Kerangka Teori

### 1.6.1 Implementasi Kebijakan

#### a. Pengertian Implementasi

Implementasi merupakan suatu pelaksanaan aturan yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau seperangkat organisasi guna mencari dan menemukan solusi atas isu publik yang sebelumnya telah di rancang guna kepentingan umum (Anderson, 1975). Menurut Achmad (2016) implementasi memiliki dampak untuk mencapai tujuan dengan melaksanakan sesuatu sesuai dengan kebijakan atau aturan yang dibentuk agar tercipta pelaksanaan yang sistematis dan sesuai dengan undang-undang atau peraturan resmi. (Edwin Kambey, 2017). Dalam meraih kinerja yang baik dan efektif implementasi kebijakan mampu mempengaruhi kinerja pelaksana layanan sehingga menimbulkan layanan yang baik bagi publik sebab adanya faktor eksternal dan internal. Faktor fisik, sosial, lingkungan, serta politik ialah faktor dari pelaksanaan implementasi kebijakan yang disasarkan terhadap kelompok agar dapat menerima manfaat dari pelaksanaan program yang telah di bentuk (Syukur, 1988).

Implementasi juga dapat di artikan dengan tindakan yang di laksanakan agar kebijakan mencapai tujuan sehingga tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan hakikat hukum yang berlaku yang dapat dilaksanakan dengan dua metode, yakni bentuk program dan turunan dari kebijakan publik yang telah di bentuk sebelumnya (Sirajuddin, 2014). Tujuan dari implementasi ialah memudahkan realisasi suatu kebijakan yang telah di formulasi sebagai bentuk hasil yang di keluarkan pemerintah sebagai pembentuk kebijakan publik (Winarno, 2014). Implementasi ini di laksanakan setelah adanya penerbitan perintah dari pihak yang berwenang mulai dari aspek pelaksana hingga dampak substansifnya bagi penerima kebijakan (Kurniawan, 2011).

Konsep implementasi kebijakan juga diterangkan oleh Van Meter dan Van Horn yang menjelaskan bahwa pemerintah sebagai landasan dari berjalannya suatu program beserta rakyatnya agar tercapai cita-cita dari kebijakan tersebut yang menawarkan suatu pendekatan yang mencoba untuk menghubungkan antara isu dengan implementasi dari suatu model konseptual untuk mencapai perubahan, pengendalian dan kepatuhan bertindak merupakan konsep-konsep yang penting

dalam prosedur implementasi. Terdapat beberapa hal yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn (Aneta, 2010):

- a. Adanya komunikasi terhadap instansi atau lembaga sebagai aktivitas pelaksanaan layanan.
- b. Pelaksanaan layanan yang berkarakteristik
- c. Kondisi pada ekonomi, politik, dan sosial
- d. Kecendrungan dari pelaksana pelayanan

Menurut Edward III, sumber daya manusia pada instansi ialah salah satu bagian utama dari kesuksesan implementasi kebijakan sebab adanya pembuatan peraturan dan pelaksanaan aturan memerlukan kinerja sumber daya manusia yang memiliki sifat komunikatif. Tidak hanya itu, dalam mengimplementasi suatu kebijakan, diperlukan pula faktor pendukung lainnya, yakni sarana dan prasarana agar pelaksana kebijakan dapat melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan tujuan dan sasaran (Hasibuan, Yusnadi, & Purba, 2016). Apabila terdapat faktor atau indikator yang tidak dilaksanakan, maka dapat menghambat implementasi dari kebijakan publik (Aneta, 2010).

## **b. Indikator Implementasi Kebijakan**

Dalam penelitian ini menggunakan model implementasi oleh Goerge Edward. Menurut model Edward III, terdapat beberapa indikator implementasi kebijakan, yakni (Mulyadi, 2016) :

### **1) Komunikasi**

Komunikasi dalam implementasi kebijakan dapat dilihat dari adanya sosialisasi mengenai tujuan dan sasaran dari suatu peraturan. Untuk mencapai keberhasilan pada indikator ini maka diperlukan pihak menyebarkan perihal kebijakan yang telah dibentuk dalam instansi tersebut agar tersampaikan kepada publik sebagai penerima layanan yang berlandaskan kebijakan yang telah dibentuk sebelumnya. (Mulyadi, 2016).

## 2) Sumber daya

Ketersediaan sumber daya yang memadai meliputi ketersediaan staf ahli, adanya kewenangan yang menjamin program akan diarahkan sesuai dengan yang diharapkan, serta fasilitas pendukung yang digunakan untuk kegiatan program ialah salah satu tolok ukur pelaksanaan kebijakan pada suatu organisasi atau lembaga (Mulyadi, 2016).

## 3) Disposisi atau sikap pelaksana

Disposisi atau sikap pelaksana dari implementasi kebijakan ialah suatu cara staff instansi melaksanakan pelayanan sesuai dengan kebijakan yang dibentuk sehingga mereka membutuhkan komitmen, kejujuran, kedisiplinan, dan kompetensi pada pemecahan masalah yang ada di lingkungan masyarakat agar bertujuan untuk menurunkan resistensi masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementator dan program/kebijakan (Mulyadi, 2016).

## 4) Struktur birokrasi

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan ialah pelaksanaan suatu program yang diiringi mekanisme birokrasi dalam implementasi kebijakan yang disesuaikan dengan guideline serta SOP pelaksanaan kebijakan agar tercipta struktur birokrasi yang melakukan pelaksanaan kebijakan dengan berlandaskan aturan yang berlaku serta kinerja yang ringkas, cepat dan fleksibel, yang bertujuan untuk menghindari “virus weberian” yang kaku, terlalu hirarkis dan birokratis.

### **c. Faktor Implementasi Kebijakan**

Menurut Charles O. Jones (1996), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi dalam kebijakan, adapun faktor tersebut ialah (Ponto, Pioh, & Tasik, 2016):

#### 1. Organisasi

Organisasi merupakan suatu lembaga yang mempengaruhi adanya pembentukan pada sumber daya atau pihak yang berperan sebagai pelaksana dan penanggung jawab dalam guna menunjang kegiatan pada kebijakan yang

dibentuk agar berjalan sesuai tujuan dan sasaran dengan penerapan metode dan sistematika.

## 2. Interpretasi

Adanya interpretasi dalam pelaksanaan kebijakan mampu memberikan pengarahan yang tepat pada pelaksana atau implementor terhadap kegiatan atau program yang dibentuk berdasarkan kebijakan yang ada.

## 3. Aplikasi (Penerapan)

Aplikasi atau penerapan pada kebijakan yang diwujudkan pada suatu kegiatan memerlukan ketersediaan barang dan jasa sebagai penunjang keberhasilan dari kegiatan atau program yang ditetapkan dalam suatu kebijakan.

### 1.6.2 E-Government

#### a. Pengertian E-Government

E-Government merupakan pengaplikasian teknologi dan informasi yang dapat menghubungkan pemerintah dengan pihak lain yang menghasilkan hubungan dengan masyarakat, usaha dan bisnis, dan relasi agensi yang responsive terhadap aspirasi dengan memanfaatkan keterbukaan pada teknologi dan informasi agar partisipasi pada penyelenggara sistem pemerintahan (Elysia, Wihadanto, & Sumartono, 2017). Menurut World Bank, pelaksanaan E-Government perlu diarahkan pada pemberdayaan masyarakat melalui akses dan jaringan yang luas pada informasi dan teknologi. Terdapat 3 faktor utama perihal hadirnya konsep E-Government :

- 1) Globalisasi
- 2) Kemajuan Teknologi dan Informasi
- 3) Meningkatkan Kualitas Hidup

Menurut Indrajit (2002:36) E-Government merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan



tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. E-Government adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya E-Government adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Berdasarkan pada teori Implementasi Kebijakan dapat diketahui jika teori serta indikator yang terdapat pada Edward III merupakan pelaksanaan kebijakan secara langsung, namun pada penelitian ini peneliti menerapkan teori dan indikator tersebut agar dapat diaplikasikan terhadap pelaksanaan kebijakan secara daring mengingat topik yang digunakan peneliti ialah pelaksanaan kebijakan untuk pelaksanaan kegiatan secara daring agar dapat sejalan pula dengan konsep E-Government terkait pemanfaatan teknologi untuk suatu kegiatan yang berasal dari suatu kebijakan, seperti yang telah dicantumkan pada kerangka teori penelitian ini.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **a. Implementasi Kebijakan**

Implementasi merupakan bentuk dari pelaksanaan layanan publik yang dilaksanakan oleh suatu instansi berdasarkan kebutuhan publik. Implementasi pelayanan dilatar belakangi oleh adanya kebijakan publik yang dilaksanakan agar mencapai hasil yang dibutuhkan.

### **b. E-Government**

E-Government merupakan bentuk pengaplikasian pelayanan publik yang dibentuk dan dilaksanakan oleh pemerintah untuk publik guna mempermudah segala pelayanan dan administrasi masyarakat menggunakan pemanfaatan teknologi dan jaringan.

## 1.8 Definisi Operasional

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Variabel</b>	<b>Keterangan</b>
Implementasi Kebijakan Pemuatan E-KTP secara Online oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Temanggung	Komunikasi	Tujuan	Penyampaian informasi terkait tujuan dan sasaran dalam pembentukan E-KTP secara inline dimasa Pandemi COVID-19
		Sasaran	
	Sumber Daya	Sumber Daya Manusia	Pihak instansi yang melaksanakan kebijakan dan melakukan pembuatan E-KTP secara daring dimasa Pandemi COVID-19
	Disposisi	Kinerja pelaksana kebijakan	Sikap dari pelaksana kebijakan yang dilihat dari kinerja pelayanan dalam pembuatan E-KTP secara online
Struktur Birokrasi		SOP pelayanan	Peraturan dan pembagian pelayanan yang diberikan pihak instansi dalam melaksanakan
		Pembagian pelayanan instansi	

			kebijakan dalam pembuatan E-KTP.
Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan	Organisasi	Kinerja pelaksana kebijakan	Kualitas dari pihak yang membentuk dan melaksanakan kebijakan yang dilihat dari kinerja dan tanggung jawab dalam pelaksanaan pembuatan e-ktp
		Tanggung jawab pelaksana kebijakan	
	Interpretasi	Prosedur yang diterapkan	Mekanisme pelayanan yang dilihat dari prosedur yang diterapkan oleh instansi dalam pembuatan E-KTP kepada masyarakat dimasa Pandemi COVID-19
	Aplikasi/Penerapan	Barang	Jasa

### 1.9 Metode Penelitian

### **a. Jenis \ Penelitian**

Penulisan proposal penelitian skripsi ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang menggambarkan sifat dari fenomena serta gejala yang membahas tentang perkembangan hubungan objek penelitian dengan aspek sosial di masyarakat (Surachmad, 1982). Metode ini memiliki karakteristik yang membutuhkan konsentrasi pada penyusunan masalah di penulisan dengan menyertakan pengumpulan data yang diatur, dijelaskan, dan dianalisis secara intensif dan terperinci (Nurmandi & Purnomo, 2011). Manfaat analisis kualitatif bertujuan agar dapat memahami, memaknai, dan mendefinisikan hubungan perbandingan antar gejala sosial yang saling berhubungan (Martono, 2011).

### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dipilih peneliti untuk penelitian ini ialah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabuapten Temanggung yang beralamat di Jalan Pahlawan No.98, Getas, Purworejo, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56277

### **c. Unit Analisis**

Pada penelitian ini, peneliti memperoleh data dan sumber informasi dari :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung
- b. Kasi Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung
- c. Staf Pelaksana Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung
- d. Masyarakat Kabupaten Temanggung yang mengajukan permohonan E-KTP

### **d. Sumber Data**

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

Penulis menggunakan data primer yang di dapatkan melalui hasil wawancara di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung dalam mendapatkan data mengenai implementasi pelayanan pembuatan E-KTP di

Kabupaten Temanggung pada masa Pandemi COVID-19. Tujuan wawancara agar data yang didapatkan akurat dan dapat di pertanggung jawabkan.

## 2. Data Sekunder

Pada penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu seperti jurnal dan prosiding seminar nasional sebagai bantuan acuan data dalam penulisan ini. Selain melalui penelitian terdahulu, penulis juga menggunakan sumber berita online dan website resmi pemerintahan untuk mendapatkan data yang spesifik mengenai implementasi pelayanan e-ktip di Kabupaten Temanggung pada masa Pandemi.

### e. Teknik Pengumpulan Data

Mengenai penelitian yang di dapatkan melalui beberapa sumber, maka penulis akan menganalisis tema tersebut dengan logika yang relevan serta di imbangi fakta yang akurat agar mempermudah dalam melakukan analisa dan pembahasan dalam penelitian ini, sehingga melahirkan penelitian yang tidak sama seperti penelitian sebelumnya, Oleh karena itu, peneliti mendapatkan prosedur penelitian sebagai berikut :

#### 1. Wawancara

Wawancara menjadi penting dalam sebuah penelitian kualitatif karena akan menggali informasi yang di transformasikan dalam bentuk kata-kata. Wawancara merupakan suatu percakapan dengan memiliki tujuan tertentu yang dilakukan dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai penanya dan pihak yang diwawancarai (narasumber) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan **Invalid source specified**.. Adapun dalam tahap wawancara, narasumber yang peneliti pilih antara lain sebagi berikut :

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan daring dimasa Pandemi COVID-19 khususnya pembuatan E-KTP bagi masyarakat Kabupaten Temanggungf.

- b. Kasi Humas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung terkait sosialisasi pembuatan E-KTP secara draing dimasa Pandemi COVID-19
- c. Staf Pelaksana Pelayanan E-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung terkait pelaksanaan pembuatan E-KTP secara draing dimasa Pandemi COVID-19 khususnya pada pelaksanaan kegiatan rekam data dan validasi data bagi masyarakat.
- d. Masyarakat Kabupaten Temanggung yang mengajukan permohonan E-KTP dan melakukan pendaftaran secara daring dimasa Pandemi COVID-19.

## **2. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi dilakukan dengan cara menyelidiki data seperti dari dokumen-dokumen, catatan, berita, file, atau hal-hal lain yang sudah di dokumentasikan pihak Disdukcapil Kabupaten Temanggung terkait laporan atau hasil dari pelaksanaan kebijakan mengenai pelayanan dan pembuatan E-KTP selama masa Pandemi COVID-19 agar terdapat fakta dan data yang di peroleh saat pelaksanaan wawancara atau dari media lainnya.

## **3. Observasi**

Penulis melakukan kedatangan langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Temanggung untuk mendapatkan fakta dan data secara langsung dari penerima program sehingga dapat mengetahui tentang implementasi pelayanan pembuatan E-KTP di Kabupaten Temanggung dimasa Pandemi. Dari sinilah dapat di lihat apakah masyarakat menmdapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya serta mengetahui bagaimana upaya pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabuapten Temanggung dalam melaksanakan layanan publik. Melalui implementasi, masyarakat memiliki respon yang positif atau bahkan negatif dari pencapaian pelayanan yang di hasilkan

## **f. Teknik Analisa Data**

Menurut Hadi (1986), teknik analisa data yang di gunakan pada penelitian kualitatif dapat di lakukan melalui wawancara, survey, dan kajian pustaka dari penelitian sebelumnya guna mendapatkan data-data terdahulu agar mempermudah peneliti dalam membandingkan dan menganalisis data yang ada menjadi suatu pembahasan yang menarik. Akan tetapi pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa penelitian terdahulu dalam pencarian data sehingga mempermudah dalam mendapatkan data yang kemudian di kaji secara rinci ke dalam pembahasan guna mendapatkan kajian yang menarik. Adapun metode yang dapat di gunakan dalam analisis data ialah metode induktif yang merupakan suatu pengambilan kesimpulan melalui data khusus yang di lanaskan fakta konkret untuk menarik generalisasi yang bersifat umum. Adapun teknik lain yang dapat di gunakan dalam analisis data pada penelitian ini ialah teknik triangulasi yang memiliki sistem analisa data berupa :

### **a. Reduksi data**

Reduksi data merupakan penyaringan data-data kasar yang di temukan oleh peneliti baik di lapangan ataupun melalui penelitian sbelumnya agar memudahkan penulis dalam melakukan ringkasan dan pelaksanaan analisis sehingga penulis mendapatkan data akurat yang pantas untuk di tampilkan dalam penelitian ini. Bentuk analisis ini mampu menajamkan , menggolongkan, memilah sedemikian rupa untuk mendapatkan penarikan hasil yang akurat dan dapat diverifikasi. Data kualitatif yang di hasilkan dari reduksi ini akan lebih mudah untuk disederhanakan dan transformasikan melalui berbagai macam cara, yaitu : seleksi, penggolongan, ringkasan agar mendapatkan hasil yang singkat dengan satu pola yang luas.

### **b. Penyajian data**

Setelah peneliti mengumpulkan data dan menyeleksi data yang di dapatkan, maka penulis melakukan penyajian data sesuai dengan kebutuhan penelitian agar tidak menampilkan kelebihan data yang mampu menimbulkan kerumitan analisa atau bahkan kekurangan data yang menyebabkan kurang relevan dan akuratnya penelitian tersebut sebab minimnya fakta di lapangan.

c. Matriks kesimpulan

Matriks kesimpulan merupakan penarikan benang merah yang penulis dapatkan dari perolehan data. Pada tahap ini penulis dapat membandingkan, menghubungkan, dan memilih data yang dapat menunjang permasalahan dalam penelitian ini mengingat terdapat beberapa rumusan masalah yang harus di selesaikan melalui pencarian jalan keluar dari hal-hal yang di jadikan perhatian dalam penelitian ini.