

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1 Deskripsi Mekanisme Program Kegiatan E-KTP**

Pekerjaan yang baik haruslah mempunyai prosedur yang jelas dalam suatu kegiatannya, begitu juga dalam kebijakan implementasi program E-KTP ini. Perlu adanya kegiatan yang jelas dan perencanaan yang tersusun sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan. Pelaksanaan kebijakan implementasi E-KTP ini menurut Edward III ada dua cara untuk dapat mendongkrak kinerja birokrasi dalam pelaksanaan program E-KTP, yaitu *Standard Operating Procedures (SOPs)* dan *Fragmentasi* yang dapat menjadi mekanisme dari kegiatan program E-KTP. Deskripsi mekanisme kegiatan program E-KTP dengan SOPs maksudnya adalah suatu kebijakan yang memungkinkan para pegawai atau pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Akan tetapi kenyataannya, untuk *stakeholder* tidak memiliki *Standard Operating Procedures (SOPs)* yang baku seperti layaknya sebuah organisasi yang berhubungan dengan orang banyak. Hal ini dikarenakan pihak individu kurang memahami kegunaan dari SOPs yang telah diberikan.

Standard internal yang bersifat procedural inilah yang disebut dengan *Standard Operating Procedures (SOPs)*. Perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam melaksanakan program kerjanya. Secara konseptual prosedur diartikan sebagai langkah-langkah sejumlah instruksi logis untuk menuju pada suatu proses yang dikehendaki. Proses yang dikehendaki tersebut berupa pengguna-pengguna sistem/ proses kerja dalam bentuk aktivitas aliran data, dan aliran kerja. Prosedur operasional standar adalah standar langkah-langkah sejumlah instruksi logis yang harus dilakukan berupa aktivitas, aliran data, dan aliran kerja.

Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, menggambarkan

bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode yang ditetapkan, menjalin konsistensi dan proses kerja yang sistematis, dan menetapkan hubungan timbal balik antara satuan kerja.

Secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah. SOP sebagai suatu dokumentasi/instrument memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku. Pengembangan instrument manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan di seluruh unit kerja pemerintah dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai suatu instrument manajemen, SOP berlandaskan manajemen kualitas (*Quality Management System*), yakni sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan/atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Sistem manajemen kualitas berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja. Sistem ini berlandaskan pada pencegahan kesalahan, sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Secara konseptual, SOP merupakan bentuk konkret dari penerapan prinsip manajemen kualitas yang diaplikasikan untuk organisasi pemerintah (organisasi publik). Oleh karena itu, tidak semua prinsip-prinsip manajemen kualitas dapat diterapkan dalam SOP karena bersifat organisasi pemerintah berbeda dengan organisasi privat.

Sedangkan istilah *fragmentasi* berkaitan dengan upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan dan aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit. *Fragmentasi* dilakukan untuk mempermudah suatu kebijakan diimplementasikan, karena kebijakan tidak dapat dimobilisasi oleh satu individu saja, maka dari itu dilakukan *fragmentasi* atau pembagian kewenangan agar tugas-tugas yang harus

dilakukan tidak menumpuk pada satu orang saja, dan ini akan sangat berkaitan dengan aspek Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana nantinya seluruh kinerja yang telah dilakukan *stakeholder* akan dinilai tingkat keefektifannya dan apakah sesuai dengan prosedur.

Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan implementasi kebijakan E-KTP memiliki prosedur yang telah ditentukan yang bertujuan agar program E-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

Berikut prosedur dalam pembuatan E-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka berdasarkan SOP dan fragmentasi.

#### 1) Mekanisme Penerbitan E-KTP

Berikut adalah mekanisme atau tata cara pembuatan E-KTP :

- i. Penduduk wajib KTP datang dengan membawa surat panggilan mendatangi tempat pelayanan.
- ii. Petugas melakukan verifikasi data penduduk yang ada pada database

*Gambar 5.1. Verifikasi penduduk*



*Sumber : Olahan Penulis 2023*

- iii. Petugas Operator melakukan pengambilan dan perekaman pas foto

*Gambar 5.2*

*Perekaman pas foto*



*Sumber : Olahan Penulis 2023*

- iv. Penduduk melakukan perekaman tanda tangan.

*Gambar 5.3*

*Perekaman tanda tangan*



*Sumber : Olahan Penulis 2023*

- v. Penduduk melakukan *scan* perekaman sidik jari tangan, mulai dari tangan kanan kemudian tangan kiri.
- vi. Petugas menambahkan stempel dan tanda tangan pada surat panggilan, bukti bahwa penduduk sudah melakukan perekaman pas foto, tanda tangan dan sidik jari.
- vii. Penduduk diperbolehkan kembali dan menunggu panggilan untuk pengambilan E-KTP.

## 2) Mekanisme Pemanggilan Penduduk Wajib E-KTP

Berikut adalah mekanisme pemanggilan penduduk wajib E-KTP

- i. Kepala Dinas Dukcapil membuat dan menyerahkan data penduduk wajib KTP kepada Camat.
- ii. Camat menandatangani surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk wajib KTP yang diserahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- iii. Petugas di Kecamatan melalui Kepala Desa atau Lurah menyampaikan surat kepada penduduk wajib KTP.

### 3) Mekanisme Pemanggilan Penduduk Wajib E-KTP

Berikut adalah mekanisme pemanggilan penduduk wajib E-KTP

- i. Pembacaan biodata.
- ii. Foto.
- iii. Perekaman tanda tangan.
- iv. Scan sidik jari.
- v. Scan retina mata.

## 5.2 Pembahasan Hasil Penelitian

### 5.2.1 Implementasi Kebijakan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka

Kebijakan pelaksanaan program E-KTP berdasarkan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional ini merupakan kebijakan yang dibuat oleh Kemendagri RI dan berdasarkan peraturan Presiden.

Implementasi Kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis, dimanapelaksana melaksanakan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akanmendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itusendiri. Seperti yang telah dipaparkan pada bab terdahulu, bahwa hakekat dariimplementasi merupakan rangkaian kegiatan yang terencana dan bertahap yang

dilakukan oleh instansi pelaksana dengan didasarkan pada kebijakan yang telah ditetapkan oleh otoritas yang berwenang. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam bukunya *Implementation and Public Policy* yang diterbitkan pada tahun 1983 mendefinisikan implementasi *“Pelaksana keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnyz, keputusan tersebut mendefinisikan masalah yang akan diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya”*( dalam Agustino, 2006:154).

Bentuk kegiatan implementasi dari kebijakan Kemendagri tentang program E-KTP adalah dengan melakukan pelaksanaan program KTP secara elektronik yang sebelumnya adalah KTP manual. Kebijakan tersebut dibuat dimaksudkan agar tidak terjadi lagi hal-hal negatif yang dilakukan oleh pihak- pihak yang tidak bertanggung jawab yang dapat merugikan pemerintah dan masyarakat.

Dampak negatif yang dimaksudkan pemerintah diantaranya yaitu, tidak tertibnya administrasi, seperti tidak terbangunnya database kependudukan yang akurat ditingkat kabupaten/kota dan pusat. Adanya Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dapat digandakan dan adanya dokumen kependudukan ganda atau palsu, serta prosesnya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Seperti halnya pelaksanaan program E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, terkait dengan tidak tertibnya administrasi, hal tersebut dikeluhkan oleh warga Kabupaten Sikka ketika melakukan pembuatan KTP manual. Mereka berpendapat bahwa yaitu adanya sistem pembuatan KTP manual terjabak dalam prosedur yang berbelit dan membutuhkan waktu yang lama. Hal ini menyebabkan warga malas untuk membuat dan memperpanjang KTPnya. Kemudian terkait dengan pelaksanaan program E-KTP di Dispenduk Kabupaten Sikka, dari hasil pendataan yang dilakukan oleh pegawai kecamatan untuk penduduk wajib KTP, ternyata terdapat warga yang tidak terdata sebelumnya oleh pihak kecamatan. Selain itu adanya warga yang menggandakan KTP untuk

kepentingan yang dapat merugikan baik negara maupun masyarakat, karena dengan adanya KTP ganda banyak menimbulkan tindak kejahatan, seperti adanya TKI ilegal, serta perdagangan manusia. Dengan adanya program E-KTP ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pemerintah, salah satunya pemerintah tidak mengalami kesulitan lagi untuk mendata jumlah warga wajib KTP. Hal ini diperkuat dengan pernyataan informan yaitu:

*“Bagi kami, kebijakan program E-KTP ini sangat memberikan banyak dampak positif bagi pihak pemerintah Kabupaten Sikka, karena sebelum adanya E-KTP ini kami merasa tidak tertibnya administrasi yang dilakukan oleh warga karena mereka merasa dalam membuat KTP sistemnya sangat berbelit. Hal tersebut yang menjadi alasan warga tidak membuat KTP atau memperpanjang KTPnya, sehingga kami tidak dapat mengetahui dengan pasti jumlah wajib KTP.”* (Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian IbuTheresiaa Da Baluk, 21 Juni 2023)

Kebijakan tersebut dibuat memang bertujuan untuk dapat menciptakan tertibnya administrasi dan mencegah dampak negatif dari penggunaan KTP manual yang sekarang ini sering terjadi dan sangat merugikan pemerintah.

Kesimpulan awal yang dikemukakan Ibu Theresiaa Da Baluk selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian yang menganggap kebijakan program KTP merupakan tujuan dirumuskannya kebijakan tersebut merupakan suatu prestasi dari implementasi kebijakan. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataannya Kasubag Umum dan Kepegawaian, IbuTheresiaa Da Baluk:

*“Bisa kita lihat sendiri dengan adanya program E-KTP ini warga sangat antusias untuk membuat E-KTP. Hal yang awalnya dianggap warga bahwa membuat KTP itu berbelit, sekarang membuat KTP dengan sistem elektronik sangat mudah dan cepat.”* (Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian IbuTheresiaa Da Baluk, 21 Juni 2023)

Sebelumnya beliau menyatakan bahwa warga sangat malas datang ke kecamatan untuk membuat KTPnya. Hal tersebut yang membuat jumlah warga wajib KTP sulit diketahui oleh pemerintah Kabupaten Sikka. Tapi dengan adanya program E-KTP tersebut pemerintah merasakan dampak yang positif khususnya untuk pemerintah Kabupaten Sikka.

Terjadinya tidak tertib administrasi yang dilakukan oleh warga dalam pembuatan KTP manual pada saat itu disebabkan banyak hal, salah satunya karena warga merasa sistemnya berbelit dan pelayanan yang diberikan kurang baik. Seperti yang diungkapkan oleh informan yaitu:

*“Saya merasa malas untuk membuat KTP saya pada saat itu karena sistemnya berbelit, dan membutuhkan waktu yang lama. Selain itu terkadang pelayanan yang dilakukan pegawai Dukcapil sedikit lambat”.*(Wawancara dengan masyarakat Sikka, Sdri.Vivilia Jere, 21 Juni 2023).

Tercermin bahwa kebijakan yang dibuat sangat diharapkan dapat mempermudah warga dalam pembuatan KTPnya. Kebijakan tersebut juga harus didukung dengan pelayanan yang optimal dan ramah agar warga merasakan kenyamanan dalam hal pelayanan. Kesimpulan yang telah ditampilkan pada pembahasan sebelumnya mengatakan bahwa pembuatan E-KTP sangat urgen karena manfaat dan tujuan dari adanya pelaksanaan kebijakan program E-KTP bagi pemerintah dan masyarakat, yaitu:

1. Untuk terwujudnya tertibnya administrasi.
2. Untuk mencegah dan menutup peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu, sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
3. Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat, sehingga data pemilu dalam pemilu dan pemilukada, yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, dan semua warga negara Indonesia yang berhak memilih terjamin hak pilihnya.
4. Dapat mendukung peningkatan keamanan negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang KTP ganda dan KTP palsu, dimana selama ini TKI ilegal dan perdangan manusia umumnya menggunakan KTP ganda dan KTP palsu.

Berdasarkan penjelasan yang telah peneliti paparkan sebelumnya, dalam pelaksanaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya. Proses yang dimaksud yaitu tahap



awal dalam sebelum pelaksanaan sampai perekaman yang dilakukan kepada masyarakat. Proses pelaksanaan/ implementasi Kebijakan E-KTP tersebut antara lain: sosialisasi, pendataan dan penyerahan surat panggilan, serta perekaman. Berikut adalah penjelasan dari proses pelaksanaan program E-KTP:

### **5.2.2 Proses Pelaksanaan Implementasi Program E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka**

Implementasi program E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka terdapat beberapa proses dalam pelaksanaannya. Hal tersebut telah diatur oleh pemerintah Kabupaten Sikka. Berikut ini adalah proses dalam pelaksanaan program E-KTP menurut indikator Edward III :

#### 1) Komunikasi.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka memberikan arahan dan sosialisasi kepada masyarakat dalam proses pelayanan perekaman dan pembuatan E-KTP serta memberikan informasi yang tepat, akurat dan konsisten kepada pelaksana supaya dapat memahami kebijakan yang akan diimplementasikan. Dalam hal ini sudah pasti informasi yang diberikan harus jelas. Baik informasi dari pemerintah Kabupaten Sikka kepada Dispenduk Kabupaten Sikka, maupun informasi dari pemerintah Dispenduk kepada masyarakat Kabupaten Sikka.

Cara yang dilakukann pemerintah untuk memberikan komunikasi tersebut yaitu dengan sosialisasi. Sosialisasi tersebut bertujuan memberikan informasi tentang program E-KTP, seperti tujuan, proses pembuatan, dan kegunaan dari E-KTP tersebut, agar pemerintah Dispenduk Kabupaten Sikka sebagai pelaksana dapat melaksanakan program E-KTP sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan masyarakat dapat memahami penggunaan E-KTP.

Namun hal ini menjadi permasalahan ketika informasi yang disampaikan tidak tersampaikan dengan baik. Jika pemerintah tidak memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat, maka dengan begitu masyarakat kurang mengetahui tentang tujuan dibuatnya kebijakan pelaksanaan E-KTP tersebut. Seperti yang dinyatakan

oleh informan, yaitu:

*“Saya sebagai masyarakat kurang mendapatkan informasi yang cukup dari pihak Dinas Kependudukan tentang program E-KTP tersebut, jadi saya kurang memahami tujuan dari kebijakan tersebut dan prosedur tatacara pembuatan E-KTP”* (Wawancara dengan masyarakat, Sdri. Fransiska Pausta Sari To’a, 21 Juni 2023)

Kondisi tersebut akan menjadi permasalahan ketika masyarakat merasa kurang mendapatkan informasi yang cukup. Untuk itu agar tidak terjadi permasalahan tersebut, maka pemerintah perlu melakukan sosialisasi dengan sebaik-baiknya, karena sosialisasi merupakan tahap awal yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan. Berdasarkan perencanaan yang dibuat oleh pemerintah kabupaten dalam melaksanakan sosialisasi program E-KTP, berikut ini adalah proses pelaksanaan sosialisasi yang harus dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka :

1. Kepala Dinas mengeluarkan surat edaran untuk seluruh kepala desa atau yang mewakilkan agar dapat berkumpul di kantor kecamatan.
2. Pegawai Dispenduk yang mempunyai pengetahuan tentang program E-KTP kemudian memberikan sosialisasi kepada seluruh kepala desa atau yang mewakilkan dalam bentuk data dan informasi yang dibutuhkan ketika pelaksanaan kebijakan tersebut dilaksanakan.
3. Kepala desa beserta perangkatnya yang telah mendapatkan informasi kemudian menyampaikannya kepada seluruh warga, agar warga sebagai stakeholder nantinya akan memahami tentang program E-KTP tersebut. Jika perlu sosialisasi dilakukan secara berkala, agar seluruh warga benar-benar dapat mengetahuinya.

*“Kami merasa memang kurang adanya komunikasi yang cukup antara pemerintah kabupaten dengan kecamatan tentang permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan E-KTP, karena kami terlalu focus terhadap permasalahan fisik seperti pengadaan alat yang masih kurang”.*(Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian IbuTheresiaa Da Baluk, 21 Juni 2023).

Dengan dibuatnya perencanaan sosialisasi oleh pemerintah Kabupaten Sikka tersebut, diharapkan seluruh kecamatan yang ada di Kabupateri Sikka dapat

melaksanakan sosialisasi dengan baik. Sehingga seluruh masyarakat Sikka mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang pelaksanaan program E-KTP tersebut.

Komunikasi yang baik sangat perlu dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara pemerintah pusat, kabupaten dan kecamatan. Selain komunikasi yang perlu dilakukan oleh pihak-pihak aparat pemerintah, komunikasi yang baik juga perlu dilakukan dari pemerintah kepada masyarakat, agar masyarakat mengerti dan memahami tujuan dilaksanakannya program E-KTP tersebut.

## 2) Sumber Daya

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Ada indikator yang dipergunakan untuk melihat sejauhmana sumber daya dapat berjalan dengan rapi baik.

Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf pegawai, atau lebih tepatnya *street-level bureaucrats*. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf pegawai yang tidak memadai, mencukupi ataupun tidak kompeten dibidangnya. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi perla juga diperhitungkan manakala hendak menentukan staf pelaksana kebijakan. Misalkan saja implementasi kebijakan mengenai program E-KTP, harus mempertimbangkan cakupan wilayah dalam satu kecamatan, sehingga dapat ditentukan beberapa banyak pegawai yang akan melayani masyarakat dalam pembuatan E-KTP. Seperti yang dikemukakan oleh informan, yaitu:

*“Dalam pelaksanaan program E-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka masih belum memadai, maka dari itu Disdukcapil Kabupaten Sikka memiliki inisiatif untuk menindak lanjuti”. (Wawancara dengan Pengelola Teknologi Informasi, Bapak Jose Ramos Da Crut, A.Md, 21 Juni 2023).*

Efektifnya pemerintah sebelum menerapkan satu kebijakan harus sudah mempertimbangkan semua unsur pendukung yang nantinya dibutuhkan ketika kebijakan tersebut diterapkan khususnya sumber daya pegawai, dimana pemerintah harus melakukan kontrol kepada pegawai yang akan menangani program E-KTP, dari unsur pegawai apakah sudah memadai atau justru belum memadai, dan apabila pemerintah merasa pegawai kurang memadai sudah seharusnya melakukan rekrutmen baru dengan catatan rekrutmen tersebut menghasilkan pegawai yang berpotensi agar justru tidak memberikan hambatan dalam pelaksanaan E-KTP. Seperti halnya dikemukakan juga oleh informan, yaitu:

*“Kami melakukan rekrutmen pegawai agar dalam menangani E-KTP adalah pegawai yang benar-benar memiliki potensi kemampuan. Karena melakukan sistem rekrutmen juga berdasarkan syarat yang harus dipenuhi calon pegawai, agar dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”. (Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK Bapak Pieter Liman Hege, A. Md, 21 Juni 2023).*

Dalam pelaksanaan kebijakan program E-KTP pemerintah pusat memberikan keputusan bahwa pegawai yang menangani program E-KTP adalah operator. Operator adalah orang-orang yang dipilih oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dengan sistem rekrutmen dan tahap penyeleksian yang cukup ketat. Dalam hal ini pemerintah kabupaten memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pegawai operator, yaitu.

- a. Calon pegawai minimal tamatan SMA
- b. Calon pegawai menguasai komputer.
- c. Calon pegawai dapat berkomunikasi dengan yang baik.
- d. Calon pegawai tidak memiliki pekerjaan apapun agar tidak menghambat ketika menangani pelaksanaan E-KTP.

Beberapa persyaratan tersebut diharapkan dapat menjadi tolak ukur agar pegawai operator dapat melaksanakan pembuatan E-KTP dengan baik. Kemudian setelah penyeleksian dilakukan pemerintah memberikan pembekalan tentang tata cara perekaman E-KTP yang nantinya akan dilakukan di tingkat kecamatan. Operator tersebut diberikan pembekalan selama tiga hari yang kemudian disebut kesetiap kecamatan yang ada di Kabupaten Sikka. Masing-masing kecamatan diberikan 2-4 orang operator atau tergantung jumlah penduduk yang ada di kecamatan tersebut, jika satu kecamatan memiliki penduduk yang cukup banyak maka operator yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan ditambahkan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Dalam pelaksanaan E-KTP, kami membuat kebijakan bahwa yang menangani E-KTP adalah masyarakat yang kami rekrut dengan tahap penyeleksian terlebih dahulu. Setelah tahap penyeleksian dan telah memenuhi kriteria yang kami butuhkan, maka operator tersebut kami berikan wewenang tentang tugas pokok dan fungsi sebagai operator dan pembekalan E-KTP tersebut”.* (Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK Bapak Pieter Liman Hege, A. Md, 21 Juni 2023).

Kebijakan tersebut dilakukan karena pemerintah Disdukcapil menganggap pegawai kecamatan belum memiliki kemampuan tentang pelaksanaan pembuatan E-KTP tersebut, Selain itu tujuan dari kebijakan tersebut adalah agar pegawai kecamatan bisa belajar dari operator ketika masa kontrak operator tersebut telah habis. Hal ini diperlukan oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Tujuan kami agar pihak kecamatan dapat belajar dari pegawai yang telah kami berikan pembekalan. Sehingga ketika pegawai tersebut sudah habis kontrak pegawai kecamatan sudah dapat menangani pelaksanaan E-KTP dengan baik”.* (Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian IbuTheresiaa Da Baluk, 21 Juni 2023).

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka mengutus operator kepada Kecamatan agar staf/pegawai Kecamatan dapat berjalan dari operator yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Pada saat operator tersebut telah habis masa kontrak maka staf/pegawai Kecamatan telah memiliki kemampuan dalam pembuatan E-KTP tersebut.

Pihak kecamatan merasa kebijakan tersebut kurang efektif dalam pelaksanaan E-KTP. Seperti yang telah dipaparkan di bab sebelumnya (bab 1 pendahuluan) bahwa sumber daya pegawai kurang optimal, hal ini dikarenakan operator tersebut bukan orang-orang yang ahli dalam bidangnya.

Pegawai operator hanya memahami tatacara pembuatan E-KTP saja, tetapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai operator tersebut dirasa kurang memahami dengan baik sehingga pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat kurang optimal. Ini terlihat ketika terjadi pembeludakan antrian pada saat perekaman identitas E-KTP dihari pertama, operator merasa kesulitan menangani keluhan-keluhan dari masyarakat yang sebagian database-nya adalah masyarakat kurang berpendidikan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Kesulitan yang kami hadapi adalah pada hari pertama yaitu terjadi pembeludakan masyarakat yang membuat E-KTP. Masyarakat Sikka banyak yang kurang memahami prosedur tata cara pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang bertanya kapan giliran mereka , padahal kami sudah membuat nomor antrian agar masyarakat dapat tertib ketika membuat E-KTP”.* (Wawancara dengan Kepala Bidang PIAK Bapak Pieter Liman Hege, A. Md, 21 Juni 2023).

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa operator kurang memiliki kemampuan yang optimal dan kurang siap untuk menangani dan melayani masyarakat di Kabupaten Sikka dengan baik, sehingga masyarakat di Kabupaten Sikka kurang mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan operator. Hal ini diperlukan oleh pernyataan informan, yaitu:

*“Saya merasa pegawai yang menangani pembuatan E-KTP kurang memberikan pelayanan yang baik, karena tidak dapat mengkondisikan keluhan-keluhan masyarakat yang lelah mengantri”.* (Wawancara dengan masyarakat, Sdri. Kornelia Febriyani Fensa, 21 Juni 2023)

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka seharusnya perlu memberikan pembekalan tentang prosedur tatacara pelayanan yang baik kepada masyarakat. Karena bagi masyarakat sudah merupakan

kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Kondisi tersebut menggambarkan bahwa pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka dengan Kecamatan kurang melakukan koordinasi. Seharusnya pemerintah melakukan koordinasi dengan baik, sehingga pemerintah Kecamatan memahami maksud dan tujuan yang dilakukan oleh pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi.

Sumber Daya yang memadai disini juga meliputi tersedianya kamar mandi atau toilet bagi pegawai, staf, dan juga bagi masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Sikka juga menyediakan lahan parkir kendaraan baik pegawai, staf dan juga masyarakat yang hendak mengunjungi kantor Dukcapil Sikka. Hasil pengamatan ini juga diperkuat oleh pernyataan informan, yaitu :

*“Disini menyediakan kamar kecil seperti toilet umum bagi kami (masyarakat) jika ingin dipergunakan, juga menyediakan tempat parkir sehingga kendaraan tertata rapi.”* (Wawancara dengan masyarakat, Sdri. Kornelia Febriyani Fensa, 21 Juni 2023)

### 3. Faktor Disposisi (sikap)

Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan menurut Edward III, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Hal-hal penting yang perlu diperhatikan pada variabel disposisi menurut Edward III anatara lain:

#### (a) Kurang Adanya Disiplin Pegawai Operator

Pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih

khususlagi pada kepentingan warga. Disposisi atau sikap para implementor yang tidak mau melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan akan menimbulkan hambatan-hambatan bagi tercapainya tujuan dari pengimplementasian kebijakan. Seperti halnya dalam pelaksanaan E-KTP, jika pemerintah kabupaten membuat kebijakan untuk perekrutan pegawai yang mengenai E-KTP, maka pemerintah harus memilih pegawai yang mempunyai komitmen untuk melaksanakan program E-KTP tersebut. Jika pegawai yang menangani E-KTP tidak mempunyai komitmen untuk menjalankan kebijakan tersebut maka pelaksanaan E-KTP tidak akan berjalan dengan baik.

Dedikasi yang tinggi juga sangat diperlukan agar terlaksana pelaksanaan kebijakan yang baik. Seperti operator yang tinggal di daerah yang cukup dari wilayah kecamatan agar tidak datang terlambat, karena keterlambatan, karena keterlambatan merupakan ketidakdisiplinan yang akan menjadi penghambat dalam melakukan suatu pelayanan di kecamatan. Seperti yang dilakukan oleh salah satu operator di Dukcapil Sikka, terkadang operator tersebut datang terlambat dengan alasan tempat tinggal yang jauh.

*“Sebenarnya kemampuan operator sudah cukup baik dalam menangani pelaksanaan E-KTP, hanya saja ada salah satu operator yang sering datang terlambat karena alasan tempat tinggal yang cukup jauh”.*(Wawancara dengan Kasubag. Umum dan Kepegawaian Ibu Theresia Da Baluk, 21 Juni 2023)

(b) Insentif

Salah satu teknik yang disarankan oleh Edwar III untuk mengatasi kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan adalah dengan memanipulasi insentif. Pada umumnya, orang bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh pembuat kebijakan dapat mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin dapat memotivasi para pelaksana kebijakan untuk dapat melaksanakan perintah dengan baik.

Hal ini dilakukan dalam upaya memenuhi kepentingan pribadi (*selfinterest*) atau organisasi. Seperti dalam pelaksanaan E-KTP. Karena Kebijakan E-KTP ini



merupakan kebijakan yang baru dilaksanakan sudah pasti akan mengundang antusias dari masyarakat untuk membuat E-KTP. Seperti yang terjadi di Dukcapil Sikka, pada awal perekaman untuk pembuatan E-KTP membuat banyaknya warga yang datang, hal tersebut membuat jam kerja di kecamatan menjadi diperpanjang sampai malam hari. Dengan kondisi seperti itu pegawai operator diberikan uang lembur agar pegawai operator mempunyai semangat untuk melaksanakan pembuatan E-KTP.

#### 4. Struktur Birokrasi

Meskipun sumber-sumber yang ada di atas telah terpenuhi, belum tentu implementasi kebijakan dapat terlaksana dengan efektif. Hal ini dikarenakan ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Keputusan Kemendagri berdasarkan Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan secara nasional, tidak semuanya dilaksanakan oleh pihak-pihak pemerintah formal, seperti pemerintah pusat, pemerintah kabupaten/kota, dan pemerintah kecamatan yang seharusnya melaksanakan yang menangani E-KTP juga dilakukan oleh pegawai operator yang direkrut dari luar pemerintah, tetapi tetap dilakukan oleh pemerintah formal agar mendapat legalitas formal.

Berikut adalah prosedur dalam pengekstrakan pegawai operator yang menangani E-KTP di setiap kecamatan, yaitu.

- Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuka pendaftaran calon pegawai operator dengan persyaratan yang telah ditentukan.
- Calon pegawai daftar dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
- Setelah calon pegawai diterima kemudian diberikan pembekalan (bimbingan teknis) yang dilakukan di kabupaten Sikka selama 2 hari.
- Setelah pembekalan pegawai operator disebar ke setiap kecamatan, masing-masing 2-3 orang pegawai.

Selain proses birokrasi pada pelaksanaan E-KTP, dalam struktur birokrasi juga dijelaskan bagaimana tatacaea birokrasi yang dilakukan oleh

seluruh pelaksana, baik pemerintah pusat (Kemendagri), pemerintah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan dan pegawai operator yang melaksanakan E-KTP. Tatacara ini dilakukan agar dalam pelaksanaan E-KTP dapat berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan dan mendapatkan hasil yang diinginkan. Berikut adalah tatacara dalam pelaksanaan E-KTP yang dilakukan oleh seluruh pelaksana program E-KTP, yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka membuat dan menyerahkan daftar penduduk WNI wajib KTP kepada Camat atau nama lain.
2. Camat atau nama lain mendatangi surat panggilan penduduk berdasarkan daftar penduduk WNI wajib KTP.
3. Petugas di kecamatan melalui kepala desa/lurah menyampaikan surat panggilan kepada penduduk wajib KTP.
4. Penduduk yang telah menerima surat panggilan mendatangi tempat pelayanan E-KTP dengan membawa surat panggilan dan KTP lama bagi yang sudah memiliki KTP.
5. Pegawai di tempat pelayanan E-KTP melakukan verifikasi data penduduk secara langsung di tempat pelayanan E-KTP .
6. Pegawai operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo, tandatangan, sidik jari dan retina mata.
7. Pegawai di tempat membutuhkan tandatangan dan stempel tempat pelayanan E-KTP pada surat panggilan penduduk.
8. Surat panggilan penduduk dimaksud sebagai bukti telah dilakukan verifikasi, pengambilan dan perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan retina mata.
9. Pegawai operator melakukan penyimpanan data dan biodata ke dalam database di tempat E-KTP.

10. Data yang disimpan dalam database dikirim melalui jaringan komunikasi data ke server Automated Fingerprint Identification System di data center Kemendagri.
11. Data penduduk disimpan dan dilakukan proses identifikasi ketunggalan jati diri seseorang.
12. Hasil identifikasi sidik jari sebagaimana dimaksud pada (Nomor 11), apabila
  - a. Identifikasi tunggal, data dikemukakan ke tempat pelayanan E-KTP.
  - b. Identifikasi ganda, dilakukan klarifikasi dengan tempat pelayanan E-KTP.
13. Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan personalisasi data yang sudah diidentifikasi ke dalam blanko E-KTP.
14. Setelah dilakukan personalisasi, Kemendagri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendistribusikan E-KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota untuk diteruskan ke tempat pelayanan E-KTP.
15. Pegawai di tempat E-KTP menerima E-KTP dan melakukan verifikasi melalui pemadanan sidik jari dan retina mata.

### **5.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka**

Dalam penerapan implementasi program pembuatan E-KTP tentu dipengaruhi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Purwanti dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi kebijakan/ program, yaitu:

- a. Kualitas kebijakan itu sendiri; kualitas disini menyangkut banyak hal seperti: kejelasan tujuan, kejelasan pelaksana dan lainnya.
- b. Kecukupan input kebijakan
- c. Ketepatan instrument yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan.
- d. Kapasitas pelaksana (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan dan sebagainya)
- e. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran
- f. Kondisi lingkungan geografis, social ekonomi dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada 2 (dua) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan ataupun kegagalan dari suatu implementasi kebijakan. Faktor tersebut terdiri atas faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari kualitas kebijakan itu sendiri, sumber daya yang memadai, karakter organisasi, komunikasi, koordinasi, kerjasama yang baik antar stakrholder. Sedangkan faktor eksternal terdiri atas kondisi lingkungan diluar organisasi seperti kondisi geografi, sosial, ekonomi dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

#### **a. Faktor pendukung**

Berikut ini adalah faktor pendukung internal dan eksternal terkait dengan implementasi program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka:

##### 1) Faktor Pendukung Internal

###### a) Dasar hukum jelas

Suatu program yang diimplementasikan harus selalu berdasarkan dengan hukum yang ada. Landasan hukum merupakan tempat berpijak dan sebagai acuan dalam implementasinya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa ada beberapa dasar hukum diantaranya yang Pertama, Undang-

undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Kedua, Peraturan Bupati Nomer 51 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Lineberry dalam (Putra, 2003:8) implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu dan kelompok yang diarahkan pada pencapaian tujuan dan sasaran yang menjadi prioritas dalam keputusan kebijakan. Jadi dalam implementasi program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka sudah ada legalitas yang jelas.

b) Dukungan dan komitmen pelaksana program

Menurut Sabastier dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:19) menyebutkan bahwa ada beberapa variabel utama yang dianggap memberi kontribusi terhadap keberhasilan salah satunya adalah dukungan para pelaksana program. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam program perekaman E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, setiap pelaksana program yang terlibat masing-masing sudah diberikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan apa yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelaksana harus bekerja sesuai dengan tugas pokok dan harus saling berkoordinasi satu sama lain. Para pelaksana program perekaman sudah berkomitmen dalam mensukseskan program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.

2) Faktor pendukung eksternal

a) Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi program, salah satunya adalah karakteristik kebutuhan dan dukungan kelompok sasaran. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka didukung dengan adanya kebutuhan masyarakat

yang semakin kompleks tentang pelayanan yang diberikan birokrasi. Maka pihak Dispendukcapil Kabupaten Sikka lebih maksimal dalam melakukan proses sosialisasi dan perekaman baik dalam kantor sendiri, program jebol ataupun perekaman yang dilakukan pada 21 kecamatan yang ada pada Kabupaten Sikka.

b) Membangun citra positif masyarakat terhadap pelayanan

Dispendukcapil sebagai pihak yang berwenang dalam melayani publik di bidang administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan suatu sistem bagian dari administrasi publik, maka birokrasi penyelenggaraan diharapkan harus baik dalam komunikasi publik. Syafie (1999:60) juga menyatakan bahwa komunikasi dapat diartikan sebagai suatu proses rangkaian kegiatan penataan, penyampaian warta, berita ataupun informasi baik berupa suara, lambang ataupun kode warna dari satu orang atau beberapa orang (pihak pertama) kepada orang (pihak lain) untuk suatu tujuan tertentu. Komunikasi yang baik ini dikarenakan menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat dan hajat hidup orang banyak. Birokrasi seingkali digambarkan sebagai pihak yang sangat kaku, berkuasa dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat sangat malas dalam berurusan dengan birokrasi, Maka dari itu, Dispendukcapil Kabupten Sikka berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan memudahkan masyarakat khususnya dalam perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.

### **b. Faktor Penghambat**

Implementasi program perekaman KTP-el pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka tentu juga memiliki faktor penghambat dalam implementasinya. Faktor penghambat dapat menyebabkan suatu program tidak dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Berikut ini adalah faktor penghambat internal dan eksternal terkait dengan implementasi program tersebut:

1) Faktor penghambat internal

a) Keterbatasan jumlah staff pelaksana program Dispendukcapil

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:83) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam suatu proses implementasi program, yaitu salah satunya dilihat dari kapasitas pelaksana yang berupa kualitas SDM yang mengimplementasikan program. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam implementasi program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka masih adanya keterbatasan staff pelaksana program tersebut. Sehingga menyebabkan adanya ragkap tugas. Untuk mengatasi hal tersebut maka dispendukcapil membuat tim-tim agar dapat saling mengcover dengan baik dan tetap menjaga koordinasi dan komunikasi. Dapat diketahui juga perlu adanya penambahan staff yang terlibat dalam program perekaman E-KTP agar program tersebut dapat berjalan secara maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b) Kurang tersedianya sarana dan prasarana

Jonas dalam Widodo (2006: 89-91) menjelaskan bahwa dalam salah satu proses implementasi terdapat tahap pengorganisasian yang didalamnya memuat sumber daya dijelaskan tentang sarana dan prasaran yang dibutuhkan serta sumber daya manusia yang terlibat untuk melaksanakan suatu kebijakan. Seorang pelaksana mungkin memiliki staff yang memadai, mungkin memahami apa yang harus dilakukan dan mungkin mempunyai wewenang untuk melakukan koordinasi dan pelaksanaan, tanpa adanya perlengkapan/ peralatan, maka besar kemungkinan implementasi yang direncanakan tidak akan berhasil. Untuk mendukung berjalannya implementasi program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, harus diperlukan fasilitas pendukung dan perlengkapan sarana dan prasarana yang memadai agar tujuan dari program perekaman E-KTP dapat terlaksana secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa salah satu penghambat internal program dalam program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka adalah kurangnya diimbangi antara sarana prasarana.

### c) Operator perekaman bukan merupakan lulusan IT

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan, salah satu faktor yang menyebutkan bahwa adanya kapasitas pelaksana (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan dan sebagainya). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa sebenarnya kualitas Sumber Daya Manusia dalam implementasi program perekaman E-KTP secara keseluruhan sudah baik dan berkomitmen tinggi, namun masih terdapat kekurangan, yakni dikarenakan petugas/ operator memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan bukan seorang ahli *Information and Technology* (IT), sehingga pada saat mesin/ komputer rusak atau jaringan trouble mereka tidak bisa mengatasi dengan mandiri dan harus menunggu petugas dari dispendukcapil Kabupaten Sikka.

### 2) Faktor penghambat eksternal

#### a) Masyarakat sering tidak memperhatikan persyaratan

Hogwood dan Gunn dalam Purwanto dan Sulistyantuti (2012:14) mengemukakan bahwa pada kenyataannya perfect implementation tidak pernah dapat terwujud karena masih dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah hambatan eksternal, yakni dari faktor masyarakat sendiri, dapat diketahui masyarakat kurang memperhatikan persyaratan yang harus lengkapi agar dapat melaksanakan proses perekaman E-KTP yang sesuai sebagaimana semestinya, sehingga mereka tidak harus bolak-balik untuk mengambil atau mengurus dengan mendadak, hal itu tentunya akan mengulur-ulur waktu pembuatan E-KTP.

#### b) Letak Geografis

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa terdapat enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan, salah satu faktor yang menyebutkan bahwa adanya kondisi lingkungan geografis dimana implementasi tersebut dilakukan. Sesuai dengan hal tersebut telah ditemukan bahwa letak luas geografis pada Kabupaten Sikka sangat luas dan akibatnya juga banyak penduduk rentan. Dispendukcapil melakukan berbagai cara agar seluruh



pelosok masyarakat Kabupaten Sikka dapat saling menikmati pelayanan adminduk termasuk adanya koordinir dengan kecamatan dan jebol. Hal tersebut menjadi salah satu penghambat dalam proses implementasi program perekaman E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka.